



VIIKINSAAREN OHJELMAPALVELUT

Ohjelmapalvelujen kartoitus, kehitys ja
ideointi

Anna Sandt
Ronja Välimäki

Opinnäytetyö
Lokakuu 2014
Matkailun koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma

ANNA SANDT & RONJA VÄLIMÄKI:
Viikinsaaren ohjelmapalvelut
Ohjelmapalvelujen kartoitus, kehitys ja ideointi

Opinnäytetyö 68 sivua, joista liitteitä 7 sivua
Lokakuu 2014

Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimi Suomen Hopealinja Oy tavoitteenaan kartointus Viikinsaaren olemassa olevista ohjelmapalveluista sekä uusien ohjelmapalvelujen ideointi. Keväällä 2014 Viikinsaaren ohjelmapalvelujen vetovastuu siirtyi Tampereen kaupungilta Suomen Hopealinjalle. Työn aineisto koostui omien havainnointiemme tuloksista sekä kahdesta kyselytutkimuksesta, joissa oli sekä luokiteltuja että avoimia kysymyksiä.

Kyselytutkimuksien ja havainnoinnin perusteella todettiin, että Viikinsaari tarjoaa jo tälläkin hetkellä monipuolista toimintaa eri ikäryhmiin kuuluville kävijöille. Saaren monipuolinen tarjonta sekä pitkä historia ovat tärkeä osa saaren houkuttelevuutta, jonka vuoksi Viikinsaari on Tampereen yksi suosituimpia kesäpäiväretkikohteita. Kyselytutkimuksien perusteella todettiin, että jo valmiiksi olemassa olevia ohjelmapalveluita tulisi kehittää enemmän, jotta ne täyttäisivät kävijöiden toiveet ja odotukset paremmin. Esille tullessiin ongelmakohtiin annoimme kehitysehdotuksia, jotta saaren palveluista saataisiin kokonaisvaltaisempia elämyksiä kävijöille. Suoraan asiakkailta tulevien kehitysehdotusten avulla kävijöiden toiveet voidaan toteuttaa tulevaisuuden paremmin.

Tutkimuksemme toinen aihe oli kehittää Viikinsaareen uusia palveluita, jotka olisivat kiinnostavia sekä kustannustehokkaita. Haasteena tässä oli Viikinsaaren kävijöiden laaja kirjo, jonka vuoksi työstimme yhden sijaan kolmea erilaista vaihtoehtoa uusiksi ohjelmapalveluiksi. Näillä uusilla ohjelmapalveluideoilla Viikinsaari pystyisi houkuttelemaan entistä enemmän kävijöitä myös tämän hetkisten kävijäryhmien ulkopuolelta.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism

ANNA SANDT & RONJA VÄLIMÄKI:

Services of Viikinsaari

Mapping the Services and Creating and Developing New Ideas

Bachelor's thesis 68 pages, appendices 7 pages
October 2014

The thesis was commissioned by Finnish Silverline whose target was to map the existing services offered in the recreational island of Viikinsaari and to create new ideas for services on the island. In spring 2014 the responsibility for the activities in Viikinsaari was transferred from the City of Tampere to Finnish Silverline. The data for this study was gathered through as two surveys including both open and structured questions. In addition the survey this study included observation.

The survey and observation revealed that Viikinsaari already offers versatile activities for various age groups. The versatile supply of activities on the island, and its long history are the key factors in alluring visitors. Viikinsaari is one of the most popular locations in Tampere to spend a summer day. The survey showed that the existing services should be improved to better satisfy the visitors' needs and expectations better. As for the problems that were found through the survey, the study gave suggestions to improve the services in order to give the visitors more integrated experiences. The direct feedback from the visitors it is possible to fulfill the visitors' needs better in the future.

The second topic in our study was to develop new interesting and cost-effective services to Viikinsaari. The challenge was the wide spectrum of visitors so instead of only one new service, we came up with three different options. With these new ideas Viikinsaari could attract even more visitors, also outside the current group of visitors.

Keywords: services, activities experience, nature tourism, tourism services, product development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen kohde.....	6
1.2	Käsitteet ja teoriat	7
1.3	Tutkimuskysymykset	12
1.4	Aineisto ja menetelmät	13
1.5	Tutkimuksen kulku	15
2	VIIKINSAARI	16
2.1	Viikinsaaren historia	16
2.2	Viikinsaari nykypäivänä	17
2.3	Ohjelmapalvelut Viikinsaaressa kesällä 2014	18
2.4	SWOT-analyysi	19
3	VIIKINSAAREN OHJELMAPALVELUIDEN KARTOITUS JA SEN TULOKSET	22
3.1	Kyselylomakkeen laatiminen.....	22
3.2	Havainnointi.....	23
3.3	Kyselyn tulokset	26
3.3.1	Käytetyt ohjelmapalvelut	28
3.3.2	Kehitysehdotukset.....	29
3.3.3	Kävijöiden tyytyväisyys Viikinsaareen.....	33
3.3.4	Kävijöiden taustatiedot.....	34
3.4	E-lomake tilausryhmille.....	35
3.4.1	Tilaisuuden taustatiedot	35
3.4.2	Tilausryhmien tyytyväisyys Viikinsaareen	38
4	OHJELMAPALVELUIDEN KEHITYS JA IDEOINTI	39
4.1	Kohderyhmät	39
4.2	Saaren yleinen viihtyvyys	40
4.3	Palvelutarjonnan kehittäminen	43
4.3.1	Lasten aktiviteetit	43
4.3.2	Luontopolku	45
4.3.3	Opasteet.....	46
4.3.4	Lemmenpolku	48
4.3.5	Ravintolapalvelut	48
4.4	Uusien palveluiden ideointi	49
4.4.1	Lasten päiväleiri	50
4.4.2	Kulttuuria kansalle	51
4.4.3	Teemaillat.....	53

5 POHDINTA, RELIABILITEETTI JA VALIDITEETTI.....	55
LÄHTEET	57
LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Tutkimuksen aiheena on kartoittaa Viikinsaaren tämän hetkinen ohjelmapalvelujen tilanne sekä kehittää uusia. Toimeksiantajana toimi Suomen Hopealinja Oy, jolle vetovastuu ohjelmapalveluista siirtyi Tampereen kaupungilta keväällä 2014. Suomen Hopealinja etsi Tampereen ammattikorkeakoulusta muutamia opiskelijoita toteuttamaan opinnäytetyönään Viikinsaaren ohjelmapalvelujen kehittämistä, sillä aiemmin Suomen Hopealinja vastasi vain liikennöinnistä Viikinsaareen. Koska erilaiset ohjelmapalvelut sekä tapahtumajärjestäminen kiinnosti molempia tekijöitä jo entuudestaan, päätimme tarttua haasteeseen.

Työ vaikutti mielenkiintoiselta sekä toteutettavissa olevalta. Tutkimuksen aihe on tärkeä molemmille osapuolille: me opiskelijat pääsimme näyttämään osaamisemme aiheen parissa ja Hopealinja pystyy avullamme kehittämään saaren palveluja asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Viikinsaari on aina ollut perinteikäs matkailukohde Tampereella. Se on tamperelaisille sekä lähikunnissa asuville asukkaille tärkeä kesäpäivänviettokohde joten on tärkeää, että Viikinsaari pystyy myös jatkossa ylläpitämään suosionsa tampere-laisten ja muiden matkailijoiden keskuudessa.

Tämä tutkimus on toteutettu kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä sekä havainnoinnilla. Olemme myös pohtineet Viikinsaaren houkuttelevuutta SWOT-analyysin avulla sekä kehittäneet asiakkaiden ideoiden pohjalta uusia ohjelmapalveluehdotuksia, jotka vastaisivat paremmin asiakkaiden odotuksia.

1.1 Tutkimuksen kohde

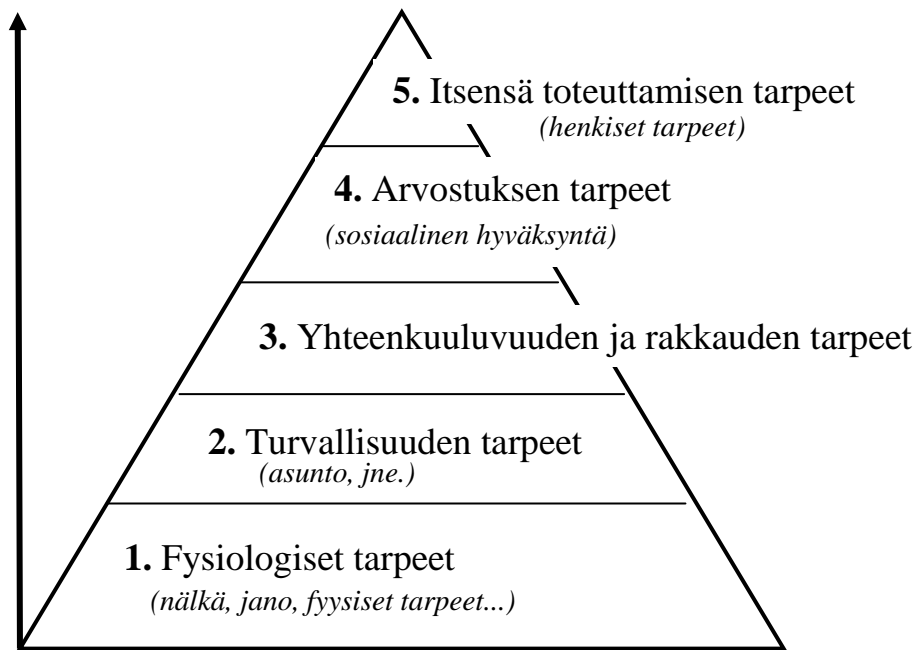
Viikinsaari on vihreä rentoutumispaikka Pyhäjärvellä, vain 20 minuuttia Tampereen Laukontorilta vesiteitse. Viikinsaari tarjoaa puitteita esimerkiksi perheiden kesäpäiviin, lavatansseihin sekä erilaisiin perhe- ja yritysjuhliin. Saaresta löytyy ravintolapalvelut sekä uutena hankkeena kesäteatteri. Saarella on myös rauhoitettu luonnonsuojelualue, jota kiertää luontopolku, jonka varrella voi tutustua Viikinsaaren kasvillisuuteen ja linnustoon. Viikinsaareen pääsee Hopealinjan reittilaivalla sekä yksityistilaisuuksiin tilailla erikoisvuoroilla. (Suomen Hopealinja: Viikinsaari 2014.)

Tutkimustyömme päätavoitteena on kartoittaa ohjelmapalvelujen tämänhetkinen tilanne sekä ideoida uusia palveluita, jotka olisivat kiinnostavia ja kannattavia Hopealinjan toteuttaa tässä matkailuympäristössä. Painotamme tutkimuksessamme asiakkaiden toiveita ja tätä kautta uusien ohjelmapalvelujen ideointia. Luomme asiakkaiden toiveiden pohjalta kolme erilaista matkailutuotetta eri kohderyhmille, jotka esittelemme luvussa neljä.

1.2 Käsitteet ja teoriat

Tämän tutkimuksen teorioita ovat palvelutuotekehitys sekä Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen kehittäämä elämyskolmio. Tutkimuksen pääkäsitteitä ovat elämys, ohjelmapalvelut sekä matkailupalvelu/-tuote. Jälkimmäinen teoria käsitellään yhdessä elämys-pääkäsitteen kanssa, sillä ne liittyvät olennaisesti toisiinsa. Käsittelemme myös luontomatkailua osana tätä tutkimusta. Käsitteet ja teoriat ovat määriteltynä tarkemmin alapuolella.

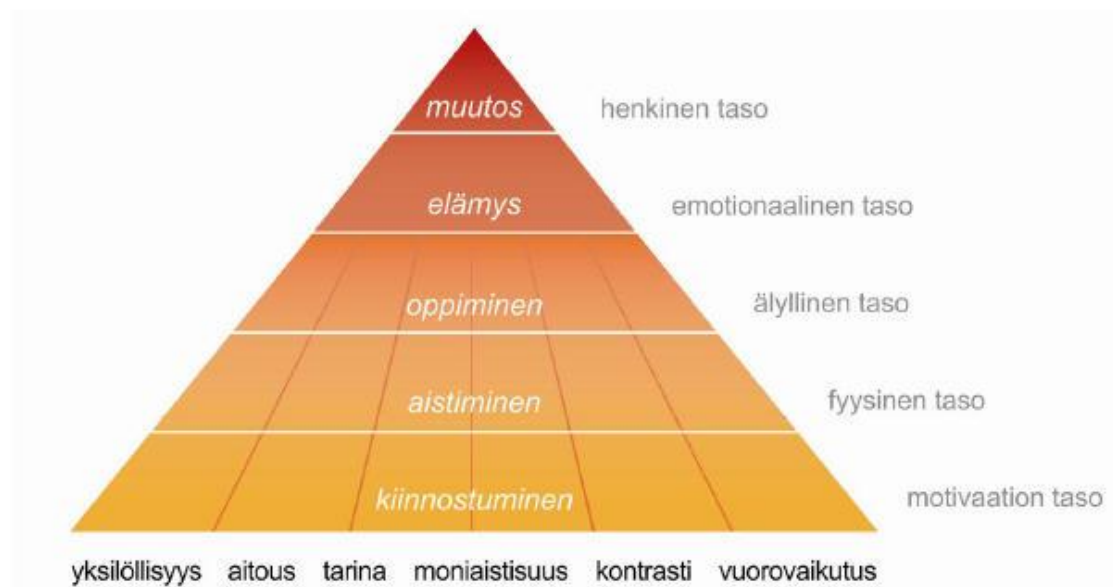
Ennen kuin käsittelemme mitä ihmiset odottavat matkailulta, perehdymme lyhyesti mitä on matkailu sekä miksi ihmiset matkustavat ja haluavat elämyksiä. Matkailulla tarkoitetaan ihmisten liikkumista koti- tai työalueen ulkopuolelle joko työn tai vapaa-ajan puitteissa. Vapaa-ajan puitteissa tapahtuvan matkailun motiiveja voivat olla esimerkiksi virkistäytyminen, kulttuuritapahtumat tai urheilu. (Vuoristo 2003, 15-16.) Abraham Maslow esitteli motivaatioteorian, jota yleisimmin kutsutaan Maslow'n tarvehierarkiaksi. Maslow'n mukaan ihmisellä on erilaisia tarpeita, jotka voidaan lajitella viiteen tyyppiin. Ihmisten toiminta nähdään usein motivoituneen tarpeista, joten Maslow'n mukaan alemman tason tarve tulee olla tyydytetty ennen kuin voidaan siirtyä seuraavalle tasolle. Alla olevassa kuvassa on esitettyinä nämä viisi tarpeiden tasoa, jotka ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, yhteenkuuluvuuden tarpeet, arvostuksen tarpeet sekä tarve toteuttaa itseään. (Maslow 1954, 80-97.) Matkailu tulee esille vasta tarvehierarkian ylimmillä tasoilla, sillä ihmisten motivaatiot matkusteluun ovat yleensä pyrkimyksiä kohottaa sosiaalista statustaan tai toteuttaa itseään.



KUVIO 1. Maslow'n tarvehierarkia esitettynä pyramidikaaviona.

Elämys kuuluu käsitteenä oleellisesti tutkimukseemme, sillä ihmiset matkustavat pois kaupungin sykkeestä Viikinsaareen kokemaan perinteisiä elämyksiä. Joseph Pine, joka on toinen *The Experience Economy* -kirjan kirjoittajista, kertoi yksinkertaisesti TED-konferenssissa 2004, kuinka 1900-luvun puolivälistä alkaen on siirrytty kohti palveluyhteiskuntaa, jossa ihmiset ostavat tuotteita, palveluita ja elämyksiä sen sijaan, että itse aktiivisesti toimisivat haluamiensa asioiden puolesta. Elämystalous tarjoaa kuluttajille mahdollisuuden kokea uusia asioita ilman, että heidän itse tarvitsisi nähdä vaivaa sen eteen. (TED 2004; Pine & Gilmore 1999.) Koska osana tutkimustamme on myös matkailutuotteen kehittäminen, kuuluvat elämykset olennaisesti tähän kehittämisprosessiin. Matkailun yksi tärkeimpiä piirteitä ovat siis elämykset ja elämyksellisyys (Tarssanen 2009, 8). Useimmiten elämyksen kokemisessa korostuu kokijan henkilökohtainen tausta. Elämyksessä on kyse inhimillisestä sekä emotionaalisesta kokemuksesta, jolla on positiivinen ja kohottava vaikutus. (Borg, Kivi & Partti 2002, 25.) Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus on luonut elämyskolmiomallin, jonka Sanna Tarssanen esittelee kirjassaan *Elämystuottajan käsikirja* (2009). Elämyskolmiomalli on ideaalityyppi, joka kuvaa täydellistä tuotetta, jossa kaikki elämyksen elementit ovat edustettuina (kuvio 2). Elämyskolmio on tärkeä työkalu matkailutuotteiden kriittisten kohteiden paikallistamiseksi. Mallin avulla tuotetta on helppo analysoida ja antaa mahdollisuuden kehittää sitä paremmaksi, jotta se toisi yritykselle kilpailuetua. Tätä mallia tarkastellaan kahdesta eri

näkökulmasta: 1. tuotteen elementtien tasolla, sekä 2. asiakkaan kokemuksen tasolla. Kuvion alareunassa on esitettyinä asiakkaan kokemukseen vaikuttavat tekijät ja pysyvuuteen kulkevalla jaksolla on kuvattu asiakkaan kokemuksen rakentuminen, joka huipentuu kiinnostuksen, aistimisen, oppimisen ja elämyksen kautta lopulta haluun muuttua. (Tarssanen 2009, 10-12).



KUVIO 2. Elämyskolmiomalli. (Tarssanen 2009)

Elämyksen elementtejä ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. *Yksilöllisyydellä* tarkoitetaan, että tuote on ainutlaatuinen niin ettei täysin samanlaista kokemusta löydy mistään muualta. Se myös tarkoittaa sitä, että vaikka kaksi henkilöä kävisivät läpi saman elämyksen, ovat he voineet kokea sen täysin omanlaisinaan. Elämyksen yksilöllisyyttä voidaan lisätä lähes loputtomiin räätälöimällä tuotetta. *Aitous* tarkoittaa yksinkertaisesti tuotteen uskottavuutta. Tuote on aito silloin kun uskottava eikä se loukkaa tuotteistetun idean alkuperää. Asian yhteydessä voidaan puhua myös kulttuuris-eettisestä kestävyyydestä. *Tarinan* avulla perustellaan asiakkaalle se, mitä tehdään ja millä tavalla. Tarina liittyy läheisesti tuotteen aitouteen. Uskottavalla tarinalla kokemuksen eri elementit sidotaan toisiinsa, jolloin saadaan kokemuksesta tiivis ja haluttava. *Moniaistisuus* on yksinkertaisesti sitä, että elämys koetaan mahdollisimman montaa eri aistia ärsyttäen. *Kontrastilla* pyritään luomaan eroja asiakkaan normaalin arjen ja koettavan elämyksen välillä. Asiakkaan on voitava saada kokea jotain uutta ja eksoottista. *Vuorovaikutus* on toimivaa ja onnistunutta kommunikointia asiakkaan ja elämykseen liittyvien muiden osapuolten välillä. Näitä osapuolia ovat muun muassa oppaat, muut matkalaiset sekä palvelun tuottajat. Kokemuksen tasoja ovat moti-

vaation taso, fyysinen taso, älyllinen taso, emotionaalinen taso sekä henkinen taso. Näillä tasoilla kuvataan asiakkaan kokemuksen rakennetta, joka huipentuu muutосkokemukseen henkисellä tasolla. (Tarssanen 2009, 12-15)

Toinen käsitteemme on ohjelmapalvelut. Koska aiheenamme tässä tutkimuksessa on juuri ohjelmapalvelujen kehittäminen ja uusien ideointi, kuuluu tämä käsite olennaisesti tähän tutkimukseen. Ohjelmapalvelut muodostuvat monesta eri toimialasta, sillä ne ovat moninaisia ja monipuolisia (Verhelä & Lackman 2003, 12). Suomen työ- ja elinkeinoministeriön alaisuudessa toimiva asiantuntijatoiminto Toimialapalvelu (2012) kuvailee ohjelmapalveluita yleensä matkailutuotteisiin liittyviksi, ohjatuiksi, luonnossa toteutettaviksi aktiviteeteiksi. Toimialapalvelun määrittelyn mukaan ohjelmapalveluiksi voidaan katsoa myös harrastus- ja virkistyspalvelut, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. Verhelä & Lackmanin (2010) mukaan eri määritelmien yhteinen piirre ohjelmapalveluista näyttää olevan matkailijan osallistuminen johonkin aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. Ohjelmapalvelut voivat siis olla sekä omatoimista tai ohjattua, muiden palveluiden yhdessä tarjottuja palveluita, sekä sisältää joitain riskejä, koska kuluttaja haluaa ohjelmapalveluiden avulla kokea uusia elämyksiä ja kokemuksia (Tukes: Ohjelmapalvelut 2014). Laajemmin katsottuna elämys syntyy matkailijalle niistä palveluista, joita on matkan aikana saatavilla, lukuun ottamatta majoitus-, ravitsemis- ja kuljetusjärjestelyjä (Verhelä & Lackman 2003, 17). Viikinsaarella kuluttajien on mahdollista osallistua valmiiksi järjestettyihin ja markkinoituihin aktiviteetteihin tai ostaa itse toteutettavia palveluita, esimerkiksi pihapelejä.

Matkailupalvelut ja -tuotteen kuuluvat olennaisesti matkailubisnekseen, sillä ne ovat niitä asioita, mitä matkailija ostaa ennen matkaa ja sen aikana. Matkailupalvelu rakentuu yleensä erilaisista palveluista ja palvelun osista, jotka muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden ja täyttävät asiakkaan tarpeet (Tonder 2013, 13). Hyvä matkailupalvelu on kokonaiselämys, joka muodostuu useiden eri kokemusten yhdistelmästä. Kokonaiselämys on jokaiselle asiakkaalle erilainen. Se, onko tuote tai palvelu hyvä vai huono, riippuu asiakkaan odotuksista. Hyvä tuote jättää aina positiivisen muistijäljen asiakkaaseen. (Verhelä & Lackman 2003, 74). Asiakas kokee, että matkailupalvelu/-tuote on kokonainen paketti, joka sisältää kaiken suunnittelusta matkan aikana tapahtuneeseen ja koettuun, päättyen kotiinpaluuseen. Tuottaja näkee palvelun tai tuotteen yksittäisenä osana asiakkaan ostamassa kokonaispaketissa. (Verhelä & Lackman 2003, 15.) Kuten Viikinsaaren tapauksessa, asiakas ostaa ensin laivamatkan saareen, joka on vain yksi osa ko-

konaisuudesta, sillä päästyään Viikinsaareen, asiakkaat voivat ostaa lisää matkailupalveluita tai -tuotteita. palvelun tuottajan näkökulmasta palvelun tai tuotteen on myös oltava mahdollisimman kustannustehokas ja joustava, sillä tuotetta tai palvelua tulee voida räätälöidä eri asiakasryhmien tarpeet huomioiden. (Tonder 2013, 13)

Luontomatkailu on yksi matkailun muodoista, ja kuuluu keskeisesti tutkimukseemme, sillä Viikinsaari on luonnonsuojelualue, ja näin ollen kuuluu luontomatkailun piiriin. Luontoon suuntautuvassa matkailussa ainoana kriteerinä toimii se, että tuotteen toimintaympäristönä toimii luonto, kuin taas luontomatkailu on omatoimista tai ohjattua matkailua luontoon, siten että osana matkaa on lihas- tai luonnonvoimin liikkuminen luonnossa. Jälkimmäisessä tapauksessa matkailijan elämys muodostuu luonnossa liikkumisesta lihas- tai luonnonvoimien avulla, sekä luonnon monimuotoisuuden tarkkailusta. (Verhelä & Lackman 2003, 98). Suomessa luontomatkailu on yleisesti ymmärretty matkailuksi, joka tapahtuu luonnossa, taajama-alueen ulkopuolella, ja sen tarkoituksena on tutustua luonnonnähtävyyksiin (Kauppi 1996, 4: Elme & Vänskä 2000 mukaan).

Tutkimuksen viimeinen osa on kehittää Viikinsaareen uusi tuote tai palvelu, joka houkuttelisi enemmän asiakkaita. Näin ollen palvelutuotekehitys on huomattavan tärkeä käsite tässä tutkimuksessa. Palvelutuotekehityksen vaiheet ovat samanlaisia kuin minkä tahansa tuotteen kehityksen vaiheet, mutta niiden yhdistäminen asiakkaan toimintaan tuo esiin tämän alan ominaispiirteet ja ainutlaatuisuuden (Borg, Kivi & Partti 2002, 133). Tuotekehitysprosessi voidaan yleisesti jakaa kuuteen eri vaiheeseen (kuvio 3). Ensimmäinen näistä vaiheista on ideointi. Ideointivaiheessa idea voi tulla yrityksen sisäisesti tai suoraan asiakkailta. Tuottaja voi kysyä asiakkailta suoraan uusia ideoita, jolloin asiakas tekee suuren osan ideointityöstä ja tuote luultavasti täyttää asiakkaiden tarpeet. (Borg, Kivi & Partti 2002, 133-134; Verhelä & Lackman 2003, 75-77.) Kuten myöhemmin käy ilmi tässä työssä, me olemme kysyneet ideoita ensin suoraan asiakkailta, jonka jälkeen olemme kehittäneet niitä eteenpäin. Idean on sovittavan yrittäjän tai tuottajan liikeideaan, jotta se voidaan tuotteistaa. Tuotteistaminen toteutetaan itse tuottamalla tai yhteistyössä yhteistyökumppaneiden tai alihankkijoiden kanssa. Tällöin idea muuttuu konkreettisesti tuotteeksi, jota on myös hyvä testata kohderyhmän ja oikeiden asiakkaiden kanssa. Tuotteen toimivuutta testataan sellaisena, kuin se on asiakkaille suunniteltu, ja tämä testaus dokumentoidaan. Tuotteelle kannattaa tehdä kannattavuuslaskelma, jolla lasketaan tuotteelle sopiva hinta. Kun tuote on valmis markkinoille, se tuodaan potentiaalisten kuluttajien ja jälleenmyyjien tietoisuuteen ja lopulta myydään.

Tuotetta voidaan markkinoida itse, mainostoimiston kanssa sekä yhteistyöverkoston avulla. Mainioita apuvälineitä tässä ovat muun muassa esitteet, kotisivut ja messut. Lopulta tuote toteutetaan asiakkaille yhdessä henkilökunnan kanssa. Viimeisenä vaiheena asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta kerätään palaute tuotteesta, jota sitten voidaan vielä kehittää paremmaksi palautteiden pohjalta. (Borg, Kivi & Partti 2002, 133-134; Verhelä & Lackman 2003, 75-77)



KUVIO 3. Palvelutuotteen kehitysprosessi. (Borg, Kivi & Partti 2002, Verhelä & Lackman 2003)

Osana uusien ohjelmapalveluiden kehittämistä käytämme tätä edellä esiteltyä tuotekehitysprosessia. Olemme kuitenkin soveltaneet sitä jättämällä pois joitain kohtia, keskittyen lähinnä vain ideointiin sekä muistutukseen markkinoinnista sekä tuotteistamisesta. Tämän rajallisen työn puitteissa emme pysty käsittelemään kaikkia kohtia. Ehdottamiemme ohjelmapalveluiden toteutus on siis Hopealinjan käsissä.

1.3 Tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmalla tarkoitetaan aihepiiristä kehitettyä kysymykseksi muotoiltua pääongelmaa, johon tällä tutkimuksella pyritään löytämään ratkaisu (Vilkkä 2005, 184).

Aiheeksemme annettiin Viikinsaaren ohjelmapalveluiden kehittäminen sekä uusien luominen. Tämän ajatuksen pohjalta kehitimme seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mitä ohjelmapalveluita Viikinsaareissa on tällä hetkellä?
 - Miksi kuluttaja valitsee Viikinsaaren kohteeksensa?
 - Mitkä palvelut ovat Viikinsaareissa kiinnostavimpia?
2. Miten palveluita voisi kehittää?
3. Mitkä ovat Viikinsaaren mahdolliset uudet ohjelmapalvelut?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää mitä palveluja Viikinsaari tällä hetkellä tarjoaa ja mitkä niistä ovat kiinnostavimmat ja käytetyimmät palvelut, sekä syyt matkustaa Viikinsaareen. Toisen ja kolmannen kysymyksen avulla pyrimme kehittämään jo olemassa olevia palveluja sekä ideoimaan uusia palveluja Viikinsaaren kävijöille. Näitä kohtia kehittelemme Sanna Tarssasen sekä Lapin Elämysteollisuuden Osamiskeskuksen kehittelemän elämyskolmiomallin avulla.

1.4 Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksemme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaamme empiirisen kyselytutkimusaineiston avulla. Toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen haemme vastausta kyselyaineistosta että teoreettisesta kirjallisuudesta.

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi lomakekyselyn (liite 1), koska se on helppo tapa kerätä ja tarkastella ihmisten mielipiteitä ja asenteita. Kyselylomake on etupäässä mittausväline, jonka on toimittava omillaan ilman haastattelijan apua. (Vehkalahti 2014, 11.) Katsoimme, että pystymme parhaiten ymmärtämään Viikinsaaren asiakkaita vain kysymällä heiltä itseltään. Loimme tutkimuskysymysten pohjalta puolistrukturoidun kyselylomakkeen, jonka avulla vastaajat pystyivät omin sanoin kertomaan kokemuksistaan Viikinsaaresta (Heikkilä 2010, 49-50). Aluksi harkitsimme haastattelumuotoista kyselyä, mutta haastattelut olisivat vienneet enemmän aikaa. Haastattelun haittapuoliksi koimme myös saada vastaajien rekrytoinnin, häiritsemättä heidän kesäpäivän viettoaan (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2008, 201). Laivamatka saaresta takaisin Tampereen Laukontorille antoi meille oivan tilaisuuden jakaa kyselylomaketta jo Viikinsaareen

tutustuneille asiakkaille. Kyselylomakkeen avulla pystyimme keräämään enemmän aineistoa lyhyessä ajassa. Kyselylomakkeen tuli olla kattava, jotta saimme laajan kuvan asiakkaiden kokemuksista, mutta kuitenkin tarpeeksi lyhyt, jotta sen ehtisi täyttää 20 minuutin laivamatkan aikana, ja antaa vielä aikaa nauttia itse matkasta. Jaoimme itse kyselylomakkeita laivassa viikon eri päivinä sekä eri kellonaikoina, jotta saisimme vastauksia mahdollisimman laajasti eri asiakasryhmiltä. Vaikka kyselyjä käytetään yleisesti ja suuri yleisö on tottunut vastaamaan niihin Suomessa, voi vastaamiseen vaikuttaa myös vastaajien ikä ja kielitaito (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 50). Kyselyyn vastasivat usein miten lasten puolesta heidän vanhempansa, joten emme saaneet kirjattua kokemuksia suoraan lapsilta, mikä on Viikinsaaren tärkeä kohderyhmä. Myöskään ulkomaalaiset vierailijat eivät voineet osallistua kyselyyn, sillä se toteutettiin vain suomeksi. Yhteensä kyselylomakkeella saimme vastauksia 123 kappaletta.

Jaettavan kyselylomakkeen lisäksi loimme e-kyselylomakkeen tilausasiakkaille (liite 2), joka lähetettiin Hopealinjan toimiston kautta Viikinsaaren asiakkaille, jotka olivat tänä kesänä järjestäneet tilaustapahtuman Viikinsaarella. E-lomake lähetettiin 25 henkilölle ja kyselyn vastausprosentti oli 52 %. E-lomakkeen avulla pyrimme noudattamaan hyvää tieteellistä tutkimusetiikkaa ja täten säilyttämään yksityisyydensuojan Hopealinjan ja heidän asiakkaidensa välillä (Vilka 2005, 34-35).

Kyselylomakkeiden lisäksi käytimme empiiristä, eli havainnoivaa tutkimusmenetelmää. Havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkija tarkkailee objektiivisesti tutkimuksen kohdetta ja tekee tästä raportin (Metsämuuronen 2006, 116). Havainnointi on yleisin arkielämässä käytetty tiedonkeruumenetelmä ja se tapahtuu systemaattisesti, eli järjestelmällisesti. Valitsimme havainnoinnin kyselytutkimuksen lisäksi, sillä se on menetelmä, jonka avulla saa välitöntä ja aitoa tilannetietoa, koska tilanteet tapahtuvat juuri siinä samassa hetkessä, missä mekin olemme. (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2002, 41-42.) Havainnointiin käytimme yhteensä noin 25 tuntia. Viikinsaarella havainnoimme sen palveluja ja asiakkaita, sekä yleistä ilmapiiriä ja viihtyvyyttä. Luvussa kolme esitetty havainnointikertomus pohjautuu omiin kokemuksiimme.

Menetelmänä kyselytutkimus on määrällistä, eli kvantitatiivista tutkimusta, sillä kyselyaineistot koostuvat lähinnä mitatuista numeroista ja luvuista, vaikka kysymykset esitetäänkin sanallisessa muodossa (Vehkalahti 2014, 13). Analyysin teimme tilastotyökalu Tixelin avulla. Lomakevastaukset koodattiin Exceliin ja aineistosta otettiin jakaumia ja

ristiintaulukointeja. Jakaumista ja ristiintaulukoinneista loimme myös graafisia kuvioita, jotta vastaukset olisivat helpompi hahmottaa. Sanalliset vastaukset avokysymyksistä luokiteltiin, jonka jälkeen aineisto käsiteltiin tilastotyökalun, Tixelin avulla.

Uudet ohjelmapalvelut kehitettiin kyselylomakkeiden ja teoreettisen kirjallisuuden pohjalta käyttäen aivorihi-menetelmää (Verhelä & Lackman 2003, 76).

1.5 Tutkimuksen kulku

Seuraavassa luvussa pääsemme varsinaisen tutkimukseen, ja sen kohteen käsittelyyn. Luvussa kaksi esitellään ensin Viikinsaari matkakohteena ja saaren tarjoamat ohjelmapalvelut sellaisina kuin ne olivat kesällä 2014. Luvun kaksi loppupuolelta löytyy myös laatimamme SWOT-analyysi Viikinsaarelle. Kolmannessa luvussa käydään läpi aineisto, joka koostuu asiakaskyselyiden tuloksista sekä havainnoinnista, sekä analysoimme kyselymme tulokset kysymys kysymykseltä. Neljännessä luvussa kehitämme vanhoja sekä ideoimme uusia ohjelmapalveluja Viikinsaareen asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Viides luku on yhteenveto tästä tutkimuksesta, ja se sisältää myös pohdinnan tutkimuksen reliabiliteetista sekä validiteetista.

2 VIIKINSAARI

2.1 Viikinsaaren historia

Varhaisin kirjallinen maininta Viikinsaaresta, silloisesta Joma- eli Jumalsaaresta, löytyy Pirkkalan syyskäräjien kirjoista vuodelta 1596, jolloin muuan nuori mies oli varastanut heiniä saarelta, joka tuolloin oli vielä Nokian Viikin kartanonherran omistuksessa. Tätä ennen saaresta on tehty muutamia hajalöytöjä kivikauden ajalta, kuten kaksoiskirves ja kaksoistaltta. (Niemelä, 2010.)

Saarta on nimitetty aikojen saatossa myös Kaidesaareksi tai Iso Kaidesaareksi, koska sen länsipuolella sijaitsevaa Lehtisaartakin on kutsuttu Kaidesaareksi. Tarinan mukaan Kaidesaaret olivat Nuolialan kylän Nikkilän leskiemännän omistuksessa. Emäntä oli ilmeisesti hieman viinaan menevää sorttia ja kuuleman mukaan myikin saaret Viikin talon isännälle yhdestä viinakannusta. Kauppahinnan juotuaan oli emäntä tokaissut ”Kaidesaarikin meni että kalahti”. Siirryttyään Viikin kartanon omistukseen saarta alettiin kutsua Viikinsaareksi. (Niemelä, 2010.)

Viikinsaareen perustettiin ensimmäinen kesäravintola vuonna 1866 kondiittori Carl Gustaf Tallqvistin toimesta. Muutamaa vuotta myöhemmin Tallqvist rakensi pienen veneen kuljettamaan ihmisiä saareen kaupungin Alarannasta ja saaresta muodostuikin herrasväen huvittelupaikka. Tallqvist osti lopulta koko saaren itselleen, vuonna 1881. 1800-luvun loppupuolella kesäravintolat olivat suuressa suosiossa ja Tallqvistin Viikinsaaren ravintola nousi yhdeksi kehutuimmista. Jo tuolloin Laukontorin satamasta kulki säännöllinen laivaliikenne saareen. Tallqvistin kuoltua kyseinen toiminta tyrehtyi ja saari jäi ilman vakinaista asiakaskuntaa. Siellä alettiin laiduntaa eläimiä ja saaresta kehkeytyi joutoväen oleskelupaikka. (Niemelä, 2010, Voionmaa 1932, 225, 405, 522, 719)

Tampereen kaupunki osti saaren vuonna 1893. Saaren ensimmäinen ravintola paloi pian tämän jälkeen, mutta uusi ravintola rakennettiin nopeasti, vuonna 1895. Tämäkin ravintola valitettavasti koki epäonnisen lopun palamalla vuonna 1900. Samana vuonna rakennettiin saarella yhä toimiva Lambert Petterssonin suunnittelema ravintola. Vuotta aiemmin, ennen nykyisen ravintolan rakentamista, saareen pystytettiin kivinen putkarakennus, ”Wiikinsaaren poliisivahtikonttori”, joka nykyään toimii kappelina ja kokonais-

taideteoksena. Vuonna 1901 saarta vuokrattiin Tampereen työväenyhdistykselle, joka rakennutti saareen tanssipaviljongin vuonna 1917 ja myöhemmin myös teatterin. Saari on toiminut myös monenlaisten tamperelaisten urheiluseurojen, muiden yhdistysten ja ammattiosastojen kesätapahtumien näyttämönä. Maan vanhin uintimaraton, Viikinsaaren ympäriuinti, järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 1919, tosin heikolla menestyksellä. Seuraavan kerran maraton pidettiin 1938, jonka jälkeen se on ollut vuosittainen tapahtuma. (Niemelä, 2010.)

1930-luvun lamavuosina Viikinsaarella järjestettiin työllisyystöitä työttömille. Tuolloin muun muassa saaren pelikenttäalueet tasoitettiin ja etelärannan rantaa madallettiin. Kunnostustyöt jatkuivat seuraavan kerran vuonna 1978 ja työt jatkuvat edelleen. Siirryttyään kulttuuritoimen haltuun vuonna 1992 saareen alettiin panostaa perhepuistona ja virkistysalueena jollaisena se tunnetaan nykyäänkin. (Niemelä, 2010.)

2.2 Viikinsaari nykypäivänä

Tänä päivänä Viikinsaari lukeutuu Tampereen yhdeksi tunnetuimmaksi päiväretkikohteeksi. Kansainvälinen matkasivusto TripAdvisor.com luokittelee Viikinsaaren 13. kiinnostavimmaksi kohteeksi Tampereen 41:stä matkailukohteesta/-nähtävyydestä, antaen sille neljä ja puoli tähteä viidestä.

Viikinsaari on luonnonsuojelualue sekä perhepuisto, joka houkuttelee noin 40 000 kävijää joka kesä. Saaren palveluihin kuuluvat uimarannat, lasten leikkipaikat sekä pelikentät, ja myös grillipaikka on vapaasti käytettävissä. Saaresta löytyy myös sauna, tosin yleensä vain tilauskäyttöön. Paikalle voi saapua Suomen Hopealinja Oy:n liikennöimillä aluksilla tai omalla veneellä, sillä Viikinsaarella on 12-paikkainen vierasvenesatama. Saaresta löytyy 114-vuotias 280-paikkainen ravintola sekä grillikioski tyydyttämään nälkäisten tarpeita. Hiljentymistä haluaville ihmisille löytyy ekumeeninen Pyhäjärven kappeli, joka on entinen putkarakennus (kuva 1). (Visit Tampere: Viikinsaari 2014)



KUVA 1. Pyhäjärven kappeli Viikinsaarella. (Anna Sandt 2014)

2.3 Ohjelmalvelut Viikinsaarella kesällä 2014

Kesä 2014 oli ensimmäinen kesä, kun Suomen Hopealinja oli vetovastuussa Viikinsaarella tarjotuista ohjelmista ja ohjelmalveluista. Suomen Hopealinjan ja Viikinsaaren virallinen ohjelma kesälle 2014 oli esillä Hopealinjan Internet-sivuilla sekä Viikinsaaren infossa. Tämän koko kesän ohjelmakalenterin lisäksi oli esillä viikoittaisia ohjelmajulisteita Laukontorilla lipunmyynnin vieressä, laivoilla sekä saarella (liite 3). Kesän ajan säännöllisiä ohjelmia olivat muun muassa keskiviikkoisin lastenpäivä sekä torstaisin päivätanssit. Tämän lisäksi kesäkuun tiistai-iltoihin järjestettiin naisten teemailtoja ja yleisiä saunavuoroja, sekä heinäkuun alusta elokuun puoliväliin saaren kesäteatterissa esitettiin tiistaista sunnuntaihin musikaalikomedia Kuumia aaltoja & Laastareita. Elokuun loppupuolella kesäteatterissa oli tarjolla operettigaala. Sunnuntaisin suomalaisia perinteitä ylläpiti eräopas, joka esitteli erilaisista erätaitoja niistä kiinnostuneille. Näiden vakituisten ohjelmien lisäksi Viikinsaarella lapsia hauskutti Tanssiva Muumilaaksoesitys viidesti kesän aikana sekä muita erikseen informoituja tapahtumia, kuten Viikinsaaren maihinnousu, jonka pääesiintyjänä oli Agents, Saari Art Festival, joka sittemmin peruutettiin, sekä Tammerfest goes Viikinsaari.

Saaren infossa toimi Hiking Travel, Hit Ky:n sivupiste, josta kävijät voivat vuokrata erilaisia pihapelejä, kuten minigolf-mailoja, jalkapalloja tai frisbeegolf-kiekkkoja. Näiden lisäksi asiakkailla oli mahdollisuus vuokrata kajakkeja tai kanootteja, tai ilmoittautua erillisille ohjatuille melontakursseille.

Näiden edellä mainittujen ohjattujen ohjelmien lisäksi saarella oli vapaasti käytettävissä ravintolapalvelut, luontopolku, uimaranta, lasten leikkipaikka, lemmenpolku, grillikatos sekä jalkapallokenttä.

Viikinsaarella on mahdollisuus järjestää myös tilaustapahtumia. Esimerkiksi yritysten virkistyspäivät, luokkaretket tai hääjuhlat onnistuvat Viikinsaarella. Näitä tilaisuuksia varten asiakkaat voivat tilata Hopealinjan kautta ohjelmaa, kuten esimerkiksi saunan, musiikkiesityksiä, viihdyttäjiä tai yhteistyökumppaneiden järjestämää ohjelmaa, kuten urheilua. (Suomen Hopealinja: Viikinsaari)

2.4 SWOT-analyysi

SWOT-analyysillä voidaan luoda yritykselle tavoitteet tulevaisuutta varten ja laatia toimenpidesuunnitelma. Sitä hyödynnetään yrityksen perustamisanalyysissa, yrityksen arvioimisessa ja kehittämisessä, strategian arvioinnissa ja kehittämisessä sekä johtamisen arvioinnissa ja kehittämisessä. SWOT- analyysi muodostuu neljästä ruudusta, jotka otsikoidaan englanninkielisten sanojen mukaan. Nämä sanat ovat: Strengths (Vahvuudet), Weaknesses (Heikkoudet), Opportunities (Mahdollisuudet) ja Threats (Uhat). SWOT- analyysin kaikki ruudut toimivat vuorovaikutuksessa keskenään. Esimerkiksi yrityksen mahdollisia heikkouksia voidaan kompensoida painottamalla yrityksen vahvimpia osa-alueita. (Lipiäinen 2000, 46-49.)

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Historia • Perinteikäs • Luonto • Lähellä kaupunkia 	<ul style="list-style-type: none"> • Rajatut kohderyhmät • Heikko ohjelmatarjonta • Markkinointi
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • Laajempi asiakaskunta • Monipuolinen ja laadukas ohjelmatarjonta • Talvitoiminta • Luonnon hyödyntäminen paremmin • Aktiivisempi markkinointi • Ulkomaalaiset kävijät 	<ul style="list-style-type: none"> • Kiinnostuksen katoaminen • Eroosio • Ylläpidon laiminlyöminen

KUVIO 4. Viikinsaaren SWOT-analyysi

Viikinsaaren vahvuus on sen pitkä historia rentouttavana päiväretkikohteena. Saari on varsin perinteinen kesäkohde muun muassa monille iäkkäämmille vieraile, jotka jo nuoruudessaan vierailivat saarella. Saaren vahvuus on kuitenkin sen koskematon luonnon-suojelualue, joka kattaa saaresta noin kolmanneksen.

Saaren heikkouksina näemme rajatut kohderyhmät, sillä saari tarjoaa tällä hetkellä ohjelmaa lähinnä nuorimmalle sekä vanhimmalle sukupolvelle, mutta vähemmän nuorille aikuisille ja keski-ikäisille. Muun muassa luonto- ja lemменpolku oli tänä vuonna toteutettu amatöörimäisesti. Markkinoinnin koimme myös hieman puutteellisenä.

Viikinsaarella on monenlaisia mahdollisuuksia kehittyä houkuttelevana matkailukohdeena. Ensimmäisenä näkisimme, että Viikinsaari voisi laajentaa ohjelmatarjontansa siten, että se olisi monipuolisempaa ja näin ollen houkuttelisi paikalle laajempaa asiakaskuntaa. Luontoa pitäisi myös paremmin hyödyntää matkailuvalttina sekä pohtia voisiko saari olla käytettävissä myös talvella, kun jäät ovat tarpeeksi vahvat kannattaakseen kulkijat saareen. Koemme myös että aktiivisempi markkinointi olisi Viikinsaarelle

eduksi, sillä nyt Viikinsaaren olemassaolo ei tule julki kaupunkia vähemmän tunteville ellei sitä osaa etsiä tai kysyä.

Uhkana Viikinsaarelle koemme sen kiinnostuksen katoavan uusien sukupolvien myötä, sekä luonnonmukaisen rapautumisen takia. Mikäli saarta ei myöskään hoivaa rakkaudella, katoaa sen historiallinen kauneus ja perinteet.

3 VIIKINSAAREN OHJELMAPALVELUIDEN KARTOITUS JA SEN TU- LOKSET

3.1 Kyselylomakkeen laatiminen

Teimme ensin kolme havaintokäyntiä Viikinsaareen kesäkuussa, joiden perusteella laadimme kyselylomakkeen Viikinsaaren asiakkaille. Havainnoinnin avulla pystyimme myös itse havaitsemaan palvelujen houkuttelevuutta sekä ikäjakamaa eri palvelunkäyttäjien välillä. Kysely oli puolistrukturoitu kyselylomake, eli osa kysymyksistämme oli valmiiksi koodattuja (rasti ruutuun) ja osaan vastaajat saivat vastata vapaasti omin sanoin (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 47). Päädyimme osin avoimiin kysymyksiin, jotta kysymykset olisivat mahdollisimman neutraaleja eivätkä johdattelisi vastaajaa antamaan erityisemmin positiivis- tai negatiivissävytteisiä vastauksia (Vehkalahti 2014, 24-25). Jotta tietäisimme mitä asiakkaat kaipaisivat Viikinsaarelta, tuli meidän kysyä sitä suoraan Viikinsaaren kävijöiltä (Verhelä & Lackman 2003, 77). Kyselyn avulla halusimme selvittää mitkä palvelut ja ohjelmapalvelut olivat asiakkaiden mieleen, ja mitä palveluja käytettiin eniten. Halusimme myös selvittää kokivatko asiakkaat Viikinsaaren tarjoamat palvelut puutteelliseksi ja olisiko heillä mahdollisesti toiveita Viikinsaaren uusiksi ohjelmapalveluiksi. Näiden lisäksi kartoitimme yleisen mielipiteen Viikinsaaresta kysymällä opasteista, aikatauluista, aukioloajoista sekä siisteydestä. Taustatietoina kysyimme kenen kanssa vastaaja saapui Viikinsaareen, jotta saisimme kartoitettua Viikinsaaren potentiaalisimmat kohderyhmät, sekä kotipaikkakunnan. Lopuksi vastaaja sai vielä jättää omat terveisensä koskien Viikinsaarta tai kyselyä. Kysely toteutettiin heinäkuun alussa.

Tutkimuksen perusjoukkoa edustavat kaikki Viikinsaaren kävijät. Jaoimme kyselylomakkeita henkilökohtaisesti Viikinsaaresta palaaville ihmisille laivamatkalla kohti Tampereen Laukontoria kahden viikon ajan viikon eri päivinä. Otoksemme oli satunnainen, sillä otokseen valikoituivat ne Viikinsaaren kävijät, jotka sattuiivat olemaan samalla paluulaivalla meidän kanssamme. (Vehkalahti 2014, 43.) Voisimme sanoa, että kyselyssämme on hieman informoidun kyselyn piirteitä, sillä selvitimme tutkimuksen tarkoituksen henkilökohtaisesti vastaajille, jonka jälkeen he saivat rauhassa vastata kyselyyn ja kysyä mahdollisista tavoitteista tai epäselvistä kohdista suoraan meiltä (Koivula, Suihko & Tyrväinen 2003, 49). Koska laivalla oli ulko- sekä sisäpaikkoja, valikoimme vastaajiksi ne, jotka istuivat laivamatkalla sisällä, koska heillä oli edessään

pöytä, jota vasten oli helppo vastata kyselyyn. Ulkona tuulessa ja tuiverruksessa kyselyyn vastaaminen olisi ollut lähes mahdotonta.

3.2 Havainnointi

Kävimme havainnoimassa Viikinsaaressa useita kertoja eri vaiheissa kesää. Havainnoinnin avulla pyrimme saamaan aitoa tilannetietoa, havainnoimaan saaren palveluja ja asiakkaita, sekä yleistä ilmapiiriä ja viihtyvyyttä. Havainnoinnin avulla saimme käsityksen saaren tarjoamista puitteista sekä sen, mikä saarella vetää matkailijoita puoleensa. Viikinsaari sijaitsee keskellä Pyhäjärveä, suurin piirtein Tampereen Pyynikin edustalla. Kaukaa kaupungilta katsottuna se ei juurikaan erotu muista Tampereen edustalla olevista saarista, paitsi kokonsa puolesta.

Viikinsaaren saavuttaessa venesataman jälkeen avautuu näkymä yli 100-vuotiaaseen ravintolarakennukseen sekä sen edustalla oleviin kukkaistutuksiin (kuva 2 & 3).



KUVA 2 & 3. Ensinäkymä Viikinsaareen sekä ravintolarakennus etupihoineen. (Anna Sandt 2014)

Kulku syvemmälle Viikinsaareen kulkee ravintolan oikealta puolelta. Sieltä löytyy myös erikoisen historian omaava Pyhäjärven kappeli, joka on entinen putkarakennus. Putka-kappelin vasemmalla puolella on puurakennus, josta löytyy muun muassa info- ja ensiapupisteet, ja josta Hiking Travel vuokraa pihapelejä Viikinsaaren kävijöille. Ravintolan takana on ravintolan terassi sekä kiosk. Kioskin vierestä, terassia vastapäätä, katse kiinnittyy suureen tanssipaviljonkiin, joka on ahkerassa käytössä aina kesätorstaisin tanssien merkeissä sekä tilauksesta esimerkiksi hääjuhliin.



KUVA 4. Saaren "keskusaukio" kuvattuna ravintolapaviljongin edestä. Vasemmalla ravintola ja oikealla tanssipaviljonki. (Anna Sandt 2014)

Tanssipaviljongin takana rannassa on sauna, joka on enimmäkseen tilauskäytössä, mutta lämpiää myös juhannuksena sekä tiistaisin yleissaunavuoroihin. Sauna jää pääpolulta katsottuna puuston taakse piiloon ja seuraava kohde tanssipaviljongilta eteenpäin jatkettaessa on lasten leikkipuisto. Leikkipuistosta näkee selkeästi, että paikkaa uudistetaan, sillä puistossa on sekoitus uusia sekä vanhoja leikkivälineitä. Leikkipuistoa vastapäätä, saaren toiselta puolelta löytyy lentopallokenttä sekä mini-golf-radat ja frisbee-golf-radan aloituspiste. Pienen metsäkaistaleen jälkeen edessä avautuu suuri ja vehreä jalkapallokenttä, jonka oikealta laidalta löytyy uusittu kesäteatterilava katettuine katsomoineen. Luontopolku lähtee saaren pohjoispuolelta, heti teatterin takaa, kiertämään rannan myötäisesti, päättyen leikkipuistoon. Matkalla kävijä saa ihailia koskematonta luontoa, sillä alue on luonnonsuojelualue. Saaren keskivaiheen eteläisimmän kärjen lähettäviltä voi löytää grillikodan (kuva 5) sekä monta pientä uimarantaa pukukoppeineen.



KUVA 5. Grillikoda on erityisesti kesän alussa luokkaretkeläisten kovassa käytössä. (Anna Sandt 2014)

Saari on mukavan rauhallinen kesäpäiväretkikohde. Saaren kohderyhmät ovat lähinnä lapsiperheitä tai eläkepäiviä viettäviä ikäihmisiä. Paljon on muitakin kävijöitä, sillä saaresta löytyy jokaiselle jotakin. Inforakennuksen seinästä voi tarkistaa päivän ohjelmat, sillä saari on täynnä erilaisia tapahtumia pitkin kesää.

Omilla havainnointireissuillamme pyrimme käymään saaren joka kolkassa ja havainnoimaan saaren tarjonta mahdollisimman neutraalisti. Itse kiinnitimme huomiota erityisesti saaren opasteisiin - niiden puutteisiin ja puuttumiseen. Saaresta löytyi harvakseltaan opaskylttejä, ja nekin vain suomeksi. Saaresta ei ollut saatavilla käsikarttaa ja ainoat kartat saaresta löytyivät sataman vierestä infotaulusta sekä A4:n kokoinen laminoitu kartta info-rakennuksen seinässä.



KUVA 6. Saaren infotaulu sataman vieressä. (Anna Sandt 2014)

Luontopolkua kävellessämme kiinnitimme huomiota sen kuntoon. Saaren länsiosa on rauhoitettua luonnonsuojelualuetta ja siksi koskematonta, mutta paikoin polulta näkyi suuria oksakasoja tai katkenneita puita, jotka eivät niin hyvin sopineet maisemaan. Luontopolulta puuttui myös Hopealinjojen Internet-sivuilla mainittu 13 luontoon liittyvää rastia, joiden avulla olisi mahdollista tutustua lähemmin esimerkiksi saaren kasvillisuuteen ja lintukantaan (Suomen Hopealinja: Viikinsaari 2014). Alkukesän havainnointikierroksella emme löytäneet minkäänlaisia rasteja, mutta loppukesästä löysimme lyhyeltä luontopolkukupätkältä viisi rastia (Kuva 7).



KUVA 7. Viikinsaaren luontopolkurastit 2014. (Anna Sandt 2014)

Saaren tarjonnan lisäksi kiinnitimme huomiota myös aukioloaikoihin. Omasta mielestämme Viikinsaari oli avoinna hyvin meidän tarpeisiimme, mutta loppukesästä elokuussa, reittiliikenteen jo loputtua, havaitsimme, että kävijöitä riittäisi vielä myöhemmällekin syksyyn. Tänä vuonna (2014) päivittäinen reittiliikennöinti loppui 10.8, jonka jälkeen Hopealinja liikennöi Viikinsaareen vain sellaisina päivinä kun saarella järjestettiin jotain ennakkoon ilmoitettua ohjelmaa, kuten päivätanssit tai operettigaala.

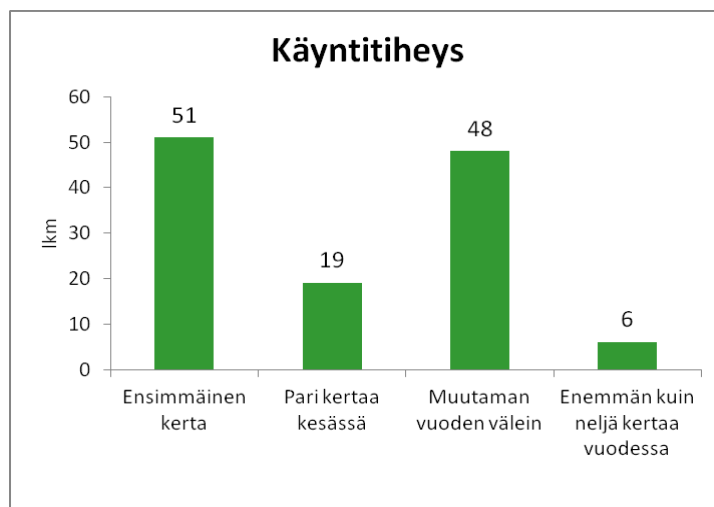
Avaamme enemmän havainnoinnin kautta tulleita ajatuksia seuraavissa alaluvuissa kun esittelemme kyselyn tuloksia. Havainnoin avulla tulleita ideoita ja kehitysehdotuksia käsittelemme luvussa neljä.

3.3 Kyselyn tulokset

Kysely toteutettiin heinäkuun alussa Viikinsaaresta palaavissa laivoissa. Jaoimme kyselyt henkilökohtaisesti vastaajille ja selitimme kyselyn luonteen. Valikoimme vastauspäiviksi aurinkoisia päiviä viikon eri päivinä kahden viikon ajalta, jolloin tiesimme, että Viikinsaarella olisi runsaasti kävijöitä. Vastauksia kyselyymme saimme 123 kappaletta, mutta monet vastaajat vastasivat ryhmässä. Otos on kuitenkin erittäin pieni verrattuna Viikinsaaren koko kävijämäärään, mutta halusimme rajata otosta, jotta meidän olisi helpompaa käsitellä vastauksia ja paneutua niihin yksityiskohtaisemmin.

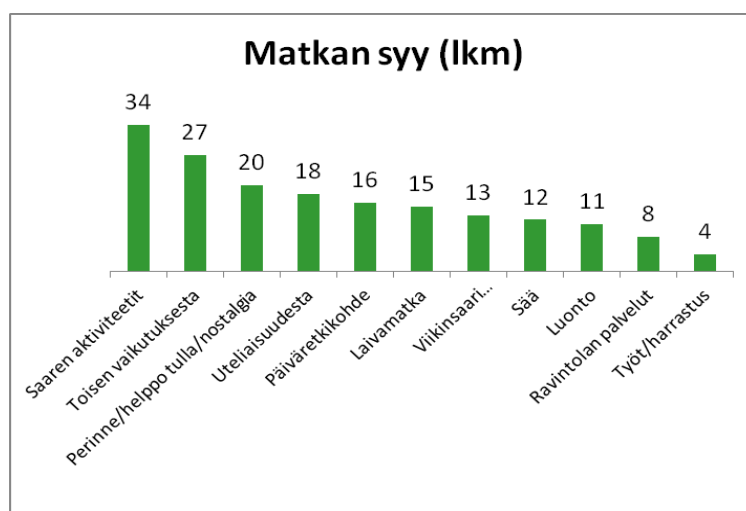
Ensimmäisenä tiedustelimme vastaajilta kuinka usein he käyvät Viikinsaarella. Suurin osa Viikinsaaren kävijöistä on joko ensikertalaisia tai käy siellä muutaman vuoden välein (kuvio 5). Vain 20 % vastaajista käy Viikinsaarella useammin. Osalle kävijöistä

Viikinsaari kuuluu perinteisiin tai haluttiin tulla virkistämään muistoja Viikinsaaresta, sillä edellisestä vierailukerrasta on vierähtänyt jo tovi.



KUVIO 5. Kysymys 1: Kuinka usein käynte Viikinsaarella? (N=123)

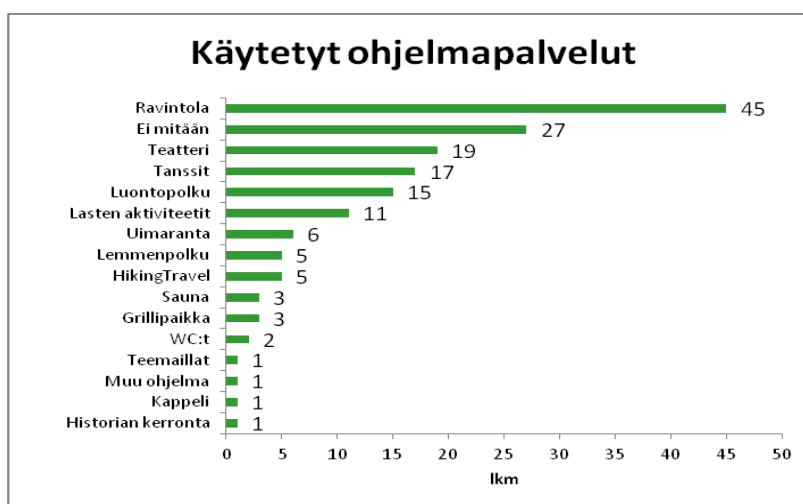
Kysyttäessä matkan syytä, vastauksia tuli melko laidasta laitaan. Kysymys oli avoin, joten lajittelimme vastaukset 11 kategoriaan: aktiviteettitarjonta, toisen henkilön vaikutus, perinne/nostalgia/helppo saavutettavuus, mielenkiinnosta/uteliaisuudesta, sopiva päiväretkikohde, laivamatka, Viikinsaari matkailukohteena/mainonta, sään vaikutus, luonto, ravintolapalvelut sekä työn tai harrastuksen vaikutus. Alla olevassa kuviossa (kuvio 6) on vastaukset laitettu laskevaan järjestykseen, jossa eniten vastauksia saaneet vastaukset ovat ensimmäisinä. Useilla vastaajista oli monta syytä saapua Viikinsaareen. Näin ollen syitä kertyi yhteensä 146 vaikkakin vastaajia tähän kysymykseen oli vain 122.



KUVIO 6. Kysymys 2: Miksi valitsitte Viikinsaaren kohteeksenne? (N=122)

3.3.1 Käytetyt ohjelmapalvelut

Lomakkeen kolmas kysymys käsitteli kävijöiden käyttämiä ohjelmapalveluita. Vastauksia selatessa huomasimme, että kysymys olisi kannattanut muotoilla eri tavalla - tai ainakin avoimen kysymyksen sijaan käyttää strukturoitua kysymystä - sillä suurin osa vastaajista ei osannut nähdä eroa ohjelmapalveluiden ja saaren muun tarjonnan välillä. Luokittelimme kuitenkin vastaukset sen mukaan, mitä vastauksia oli annettu. Vastauksista ainoastaan tanssit, teatteri, Hiking Travelin tarjoamat palvelut, teemaillat, historian kerronta sekä muu ohjelma, esimerkiksi erilaiset musiikkiesitykset, kuuluivat niihin ohjelmapalveluihin, joita me haimme kysymyksellämme. Muut vastaukset olivat lähinnä Viikinsaaren muuta tarjontaa koskevia, esimerkiksi ravintolaa, lasten leikkipaikkaa, luontopolkua tai wc:tä. Moni vastaajista jätti myös vastaamatta tai kertoivat että eivät käyttäneet mitään ohjelmapalvelua, sillä he eivät ehkä ymmärtäneet mikä ohjelmapalvelu oikeastaan on. Verhelä ja Lackmanin (2003, 16) kirjassa *Matkailun ohjelmapalvelut*, ohjelmapalvelut on määritelty "matkailutuotteeseen liittyviksi aktiviteeteiksi, jotka muodostavat matkan toiminnallisen osan". Kyselyä laatiessamme ajattelimme ohjelmapalveluiksi lähinnä juuri ohjatut tai toiminnalliset aktiviteetit sekä kulttuuri- ja taidetahtumat. Kuitenkin opetushallitus on määritellyt matkailualan perustutkinnon perusteissa ohjelmapalvelut hieman laajemmin, käsittäen mukaan myös omatoimisesti suoritettut aktiviteetit, jotka liittyvät luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, terveyteen tai liikuntaan. (Opetushallitus 2000, Verhelä & Lackman 2003, 17 mukaan). Olimme tarkentaneet kysymystämme "Mitä Viikinsaaren tarjoamia ohjelmapalveluja käytitte?" lisäämällä sulkeisiin "esim. tanssit, yleissaunavuorot, teatteri, lapsille suunnatut ohjelmat". Osa vastaajista luultavasti luuli, että ohjelmapalvelutarjonta rajoittuu vain näihin edellä mainittuihin esimerkkeihin.



KUVIO 7. Kysymys 3: Mitä Viikinsaaren tarjoamia ohjelmapalveluita käytitte? (N=106)

Suurin osa vastaajista, noin 42 prosenttia, kertoi käyttäneensä Viikinsaaren ravintolapalveluita. Toiseksi suurin prosenttiosuus vastaajista kertoi, että he eivät käyttäneet matkallansa minkäänlaisia ohjelmapalveluja. Lasten aktiviteettejä kertoi käyttäneensä vain 11 vastaajaa, vaikka suurin osa kyselyyn vastanneista oli lapsiperheitä. Yleisaunavuoroja käytti vain kolme vastaajaa, mutta tämä on hieman harhaanjohtava väite, sillä aika, jolloin jaoimme kyselyjä ei erityisesti osunut saunavuorojen kanssa samaan aikaan. Hopealinjan toimistosta saadun tiedon mukaan saunavuoroissa tänä kesänä kävi yhteensä noin 70 kävijää. Tähän on kuitenkin otettava huomioon, että tämä oli ensimmäinen kesä kun Viikinsaarella oli tarjolla yleisaunavuoroja yleisölle, joten emme voi vielä ottaa kantaa olivatko saunailat suosittuja, koska aiempaa vertailukohtaa ei ole.

3.3.2 Kehitysehdotukset

Tässä kappaleessa käsittelemme asiakkailta saamaamme palautetta koskien ohjelmapalveluja. Kysymyksellä neljä tiedustelimme tyytyväisyyttä sekä parannusehdotuksia jo olemassa oleviin ohjelmapalveluihin. Viidennellä kysymyksellä kysyimme toiveita ja ehdotuksia Viikinsaaren uusiksi ohjelmapalveluiksi. Lisäksi käsittelemme kysymyksen kahdeksan, jolla kartoitimme ihmisten mielipiteitä saaren opasteista.

Neljänteen kysymykseen saimme yhteensä 86 vastausta, joka on noin 70 % koko otannasta. Vastaukset jakoutuivat melko tasan positiivisten ja negatiivissävytteisten kom-

menttien välillä. Erityistä kiitosta saivat ravintolapalvelut, miljöo ja alueen monipuolisuus. Myös luontopolku ja siisteys saivat positiivista palautetta.

Eniten kehitysehdotuksia annettiin iän tai sukupuolen perusteella ryhmiteltyihin ohjelmiin. Esimerkiksi lapsille ja nuorille suunnattua ohjelmaa toivottiin enemmän, mutta myös keski-ikäiset kaipasivat lisää viihdykettä. Havainnoimme myös itse, että vaikka tarjolla on eri ikäryhmille soveltuvaa ohjelmaa, sitä oli loppujen lopuksi aika vähän. Tapahtumakalenterin ohjelmasta lapsille suunnattua ohjelmaa on eniten. Lapsille järjestetään kerran viikossa lasten päivä keskiviikkoisin, jonka palvelun Hopealinja oli ostanut Hiking Travel Ky:ltä. Lasten päivissä askarreltiin tai pelattiin erilaisia pelejä. Tämä ohjattu ohjelma tapahtui keskiviikkoisin kello 12-15 välillä. Näiden lastenpäivien lisäksi Muumit hauskuuttivat lapsia muutaman kerran kuukaudessa ja saaren leikkipuisto oli vapaasti käytettävissä saaren aukioloaikoina. Lapsilla on kuitenkin koko kesä lomaa, joten myös vanhemmista voisi olla mukavaa, jos lapsille järjestettäisiin enemmän ohjelmaa koko kesän läpi. Vanhemmalle väestölle Viikinsaari tarjosi torstaisin päivätanssit sekä kesäteatterin. Näiden lisäksi ravintolapalvelut olisivat voineet olla ainoa vanhempaa kävijäkuntaa kiinnostava, joten olemme samaa mieltä, että tälle kohderyhmälle suunnattua ohjelmaa olisi hyvä keksiä enemmän. Kesäteatterissa pyöri kesän ajan vain yksi näytelmä, Kuumia aaltoja ja laastareita, joka perustui Spede Pasasen viimeisen televisiotuotannon hahmoihin. Loppukesästä näytelmän korvasi operettigaala Mustaruh-tinatar to Broadway. Molempiin esityksiin kävijöitä riitti, vaikka Aamulehden kriitikot eivät antaneet ohjelmille juurikaan kiitosta. Molemmat ohjelmat saivat Aamulehden kulttuuritoimittajilta vain kaksi tähteä. (Ohtamaa 2014; Ala-Korpela 2014.) Nuorille Viikinsaari tarjoaa vieläkin vähemmän, sillä koimme, että ainoastaan Tammerfestien aikaan heinäkuussa järjestetty Tammerfest goes Viikinsaari oli ainoa nuoria houkutteleva tapahtuma. Vaikka saaren infosta pystyy vuokraamaan erilaisia ulkopelejä, miksi nuoret maksaisivat ensin kohtuullisen hintavan laivamatkan päästäkseen pelaamaan maksullisia pelejä, joita on mahdollista myös pelata kaupungissa? Nuoria selkeästi kiinnostavat erilaiset musiikkitapahtumat, joten olisi hyvä jos jalkapallokentän päädyssä sijaitsevaa esiintymislavaa voitaisiin hyödyntää useammin kesän aikana.

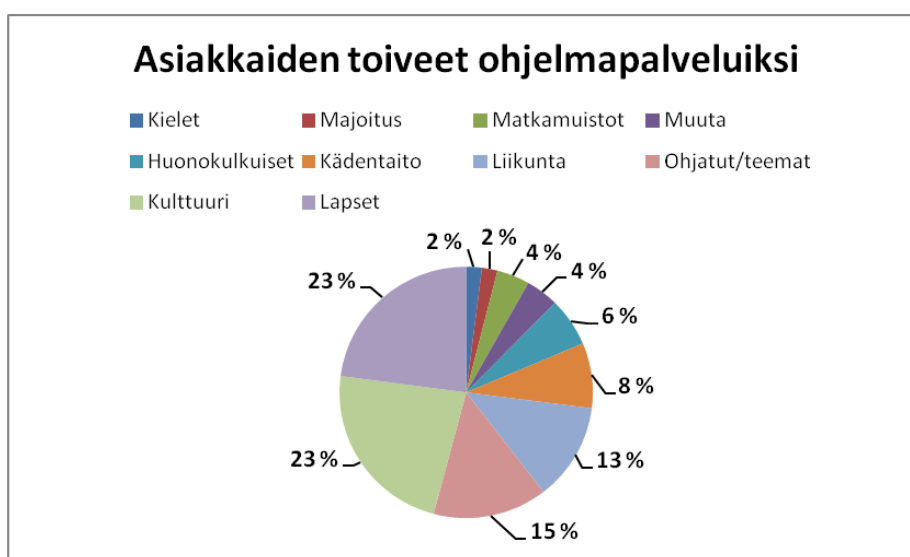


KUVA 8. Tyhjä esiintymislava jalkapallokentän päädyssä. (Anna Sandt 2014)

Vaikka ravintolapalvelut saivat osakseen myös kiitosta, niitä myös kritisoitiin. Suurimmat puutteet koettiin olevan ravintolan palvelussa, aukioloajoissa ja hinnoissa, ei niinkään ruoan laadussa. Muun muassa moni teatterikävijä valitteli ravintolan menevän kiinni liian aikaisin tai väliaikatarjoilun olevan puutteellista. Kritiikkiä annettiin myös WC-tiloista, joiden myös me huomasimme tarvitsevan kipeästi kunnostusta. Myös luontopolun puuttuvat opasteet saivat kritiikkiä sekä leikkipaikkaan toivottiin laajennusta. Havainnoimme myös itse, kuinka leikkipaikka tarvitsisi kunnostusta ja ehkä yhtenäisempää ilmettä. Suosituin leikkikeline oli puiston selkeästi uusin hankinta, merirosvovene, joka tarjosi monenlaista puuhaa lapsille. Katoksissa olivat pelit olivat rikki, joten ne eivät ainakaan lapsia houkuttelleet muuten kuin sateella suojaan. Suurin osa leikkipaikan välineistä ajoi kuitenkin perusasiansa.

Viides kysymyksemme käsitteli asiakkaiden toiveita saaren mahdollisiksi uusiksi ohjelmapalveluiksi. Vastauksista pieni osa käsitteli varsinaisia ohjelmapalveluita, joten käsitelimme tässä osiossa myös muita palveluita koskevat toiveet. Saimme yhteensä 48 ehdotusta 36 vastauslomakkeessa, joka kattaa noin 29 % kaikista kyselyyn vastanneista. Eniten lisää ohjelmaa toivottiin lapsille sekä kulttuurin parista aikuisille, yhteensä kattaen lähes puolet ehdotuksista (46 %). Kolmanneksi eniten toivottiin erilaista ohjattua tai muutoin teemallista ohjelmaa, eli noin 15 %. Hopealinjat tarjosivatkin tämän vuoden kesäkuussa naisille suunnattuja ”likkojen teemailtoja”, mutta lieneekö tämä tilaisuus jäänyt naisasiakkailta huomaamatta. Aineistonkeruupäivämme eivät myöskään osuneet likkojen teemailtojen kanssa samoille päiville, sillä meistä riippumattomista syistä jou-

duimme aloittamaan aineistonkeruun haluttua myöhemmin. Olisi kuitenkin hyvä, jos ohjattua ohjelmaa olisi läpi kesän ja myös muillekin kävijöille kuin vain naisille. Seuraavaksi eniten kannatusta keräsivät liikuntaa tai muuta urheilua käsittävät ehdotukset, noin 13 %. Erilaiset kädentaitoihin liittyvät tapahtumat saivat osakseen 8 % kannatusta. Erilaisia apuvälineitä vaikeakulkuisille asiakkaille toivottiin kuudessa prosentissa kaikista vastauksista. Loput vastaukset koskivat matkamuistomyymälän puutetta, toiveita saaressa yöpymisestä, opasteita ym. myös vieraskielisille asiakkaille, sekä vaihtelevuutta laivojen suhteen.



KUVIO 8. Kysymys 5: Ehdotuksia Viikinsaaren uusiksi ohjelmapalveluiksi (N=36)

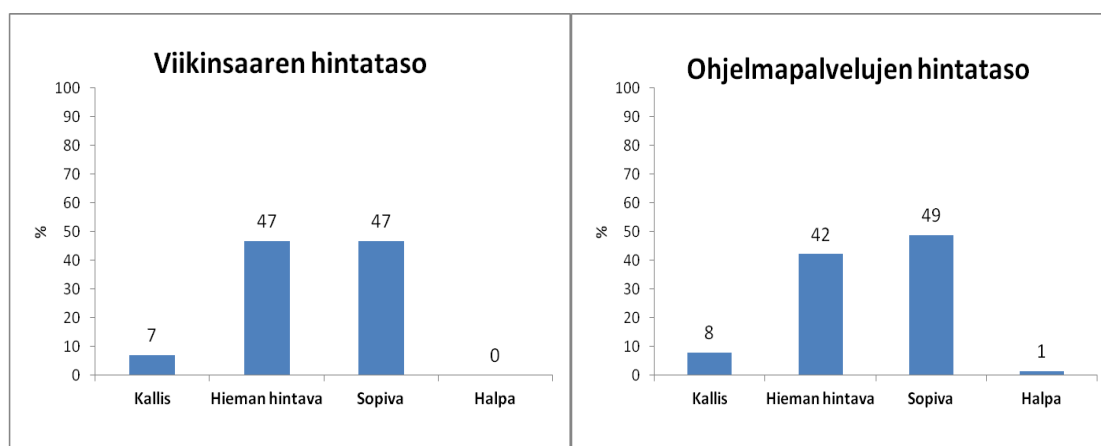
Saaren opasteita pidettiin kokonaisvaltaisesti riittävinä. Jopa 80 % vastaajista piti opasteita riittävinä. Eniten lisäopasteita toivottiin jollekin tietylle paikalle, esimerkiksi luontopolulle, grillikatokselle ja wc-tiloille. Koimme itse, että saaren alkupää ja keskivaiheilla sijaitseva keskusaukio tanssi- ja ravintolapaviljongin luona olivat hyvin opastettuja. Syvemmälle saareen mentäessä opasteet katosivat. Saaren luontopäädyssä sijaitsevalle ulko-wc:lle ei ollut ollenkaan kylttejä, jonka vuoksi tämä varmasti jää monelta kävijältä huomaamatta. Vaikka tämä wc sijaitsi alle 100 metrin päässä grillikatoksesta, veisi kylttien puute kävijät takaisin ravintolalle vessaan, koska eivät tiedäneet tämän toisen vessan olemassaolosta. Monelle ulkomaalaiselle kävijälle tämä wc-käynti saattaa myös olla eksoottinen, joten olisi hyvä laittaa opasteet myös tälle wc:lle. Ulko-wc löytyi myös pyörätuoliasiakkaille, mutta epäilemme, että pyörätuolilla ei pääse liikkumaan epätasaisessa maastossa kovin hyvin sinne asti. Kuten kuviosta näkee, kuusi prosenttia vastaajista toivoi apuvälineitä huonokulkuisten avuksi saareen. Apuvälineiden rinnalla pel-

kästään penkkien lisääminen ympäri saarta ja polkujen päällystäminen jollakin tukevalla aineksella auttaisi huonokulkuisia.

Saaren opasteet ovat tällä hetkellä vain suomeksi ja muutama vastaaja toivoikin että opasteet saataisiin myös englanniksi, sillä saarella käy kesällä suomalaisten lisäksi myös paljon ulkomaalaisia. Lisäksi monet toivoivat joko enemmän karttoja ympäri saarta, tai koko saaren kattavan käsikartan, jonka avulla he pystyisivät itse suunnistamaan. Huomasimme käsikarttojen puutteen ja niiden tarpeen myös itse.

3.3.3 Kävijöiden tyytyväisyys Viikinsaareen

Kysymyksen kuusi avulla kartoitimme mielipiteitä Viikinsaaren yleisestä hintatasosta ja kysymyksellä seitsemän ohjelmapalveluiden hintatasosta. Mielipiteet jakautuivat erittäin tasaisesti ”hieman hintava” ja ”sopiva” välillä. Vain seitsemän prosenttia vastaajista koki Viikinsaaren hintatason kalliiksi. Kysyttäessä ohjelmapalveluiden hintatasosta, puolet vastaajista katsoi hintatason olevan sopiva. Yli 40 % vastanneista kertoi ohjelmapalveluiden olevan hieman hintavia ja kahdeksan prosenttia piti niitä kalliina.



KUVIO 9 & 10. Hintatasojen tyytyväisyys.

Kysymyksillä 9,10 ja 11 selvitimme asiakkaiden tyytyväisyyttä saaren muihin osaluaisiin: laivaliikenteen aikatauluihin, saaren aukioloaikoihin sekä siisteyteen. Hopealinjan laivat lähtevät Laukontorin satamasta kohti Viikinsaarta aina tasatunnein, saaren aukioloaikojen puitteissa. Paluulaiva lähtee saaresta aina puolelta ja matka per suunta kestää noin 20 minuuttia. Lähes 70 % vastaajista koki laivaliikenteen aikataulujen olevan sopivat. Noin 25 % vastanneista kertoi aikataulujen vastaavan heidän tarpeitaan.

erinomaisesti. Loput vastaajista kokivat aikataulut tyydyttäviksi tai huonoiksi. Koimme itsekin laivaliikenteen aikataulut sopivaksi, sillä ymmärrämme, että kahden laivan pitäminen liikenteessä aiheuttaisi liikaa kustannuksia. Kymmenes kysymyksemme käsitteli saaren aukioloaikoja. Saaren aukioloaikoihin oltiin yleisesti tyytyväisiä, sillä 88 % vastaajista koki aukioloajat erinomaisiksi tai sopiviksi. Vain 12 % eli 14 vastaajaa 115:sta, koki aukioloajat tyydyttäviksi tai huonoiksi. Toivoisimme kuitenkin, että saaren aukiolo ja reittiliikenne jatkuisivat elokuun loppuun asti, sillä kävijöitä varmasti riittäisi, ainakin viikonloppuisin.

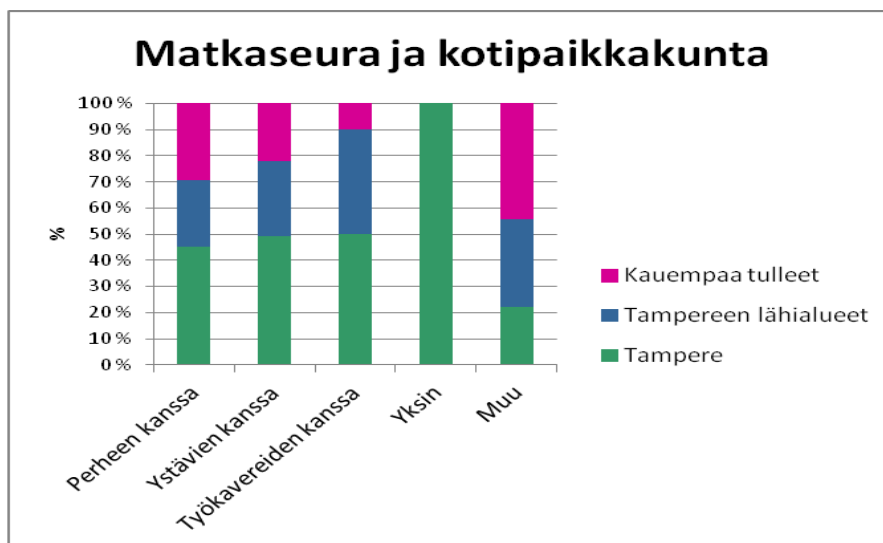
Kukaan vastanneista ei kokenut saarta epäsiistiksi. Vain 17 % vastaajista arvioi saaren siisteyden vain tyydyttävälle tasolle ja loput, 83 % piti saarta siistinä. Myös me koimme, että saari oli puhdas roskista, mutta toivoisimme enemmän huolenpitoa luontoalueelle, sillä maisemoinnilla ja muulla hoidolla, esimerkiksi poistamalla tarkoituksella katkaistut oksat ja risut metsäalueelta, saataisiin saaresta entistä esteettisempi elämys, ilman että se vaikuttaa saaren luonnonsuojelullisiin aatteisiin. Tämän tapainen huolto on elintärkeää myös alueen suojelulle, ylläpidolle ja tulevaisuudelle. (Hemmi 2005, 242-243; Metsähallitus 2002)

3.3.4 Kävijöiden taustatiedot

Taustatietoina kysyimme asiakkailta heidän matkaseuraansa ja kotipaikkakuntaansa. Vaikka konkreettisia vastauslomakkeita saimme vain 123 kappaletta, näihin kysymyksiin vastattiin ryhmässä tai koko seurueen puolesta. Näin ollen saimme tietoa myös niistä matkustajista, jotka eivät lomaketta itse täyttäneet. Noin puolet vastaajista tuli Viikinsaareen ydinperheen tai muiden perheenjäseniensä kanssa. Vastanneista 37 % tuli ystäviensä kanssa. Ainoastaan kolme vastaajaa saapui paikalle yksin, kahdeksan muulla tavoin, esimerkiksi jonkin ryhmän mukana ja yhdeksän työkavereiden kanssa.

Hieman vajaa puolet Viikinsaaren kävijöistä oli kotoisin Tampereelta. Toiseksi eniten kävijöitä saapui kauempaa kuin Tampereen lähikunnista. Loput vastaajista, noin 25 % olivat Tampereen lähikunnista, joiksi laskimme Pirkkalan, Nokian, Lempäälän, Kangasalan, Hämeenkyrön, Oriveden ja Ylöjärven.

Vastauksista näimme, että he, jotka saapuivat yksin, tulivat aina Tampereelta. Kauempaa kuin Tampereen lähikunnista tultiin usein ryhmän mukana kun taas työkaveriporukalla tultiin enimmäkseen Tampereen lähikunnista (kuvio 11).



KUVIO 11. Matkaseura suhteessa kotipaikkakuntaan.

3.4 E-lomake tilausryhmille

Lähetimme Suomen Hopealinjojen kautta e-lomakekyselyn Viikinsaaressa vierailleille ryhmille. Kysely lähetettiin 25 henkilölle, jotka ovat järjestäneet puhtaan tilaustapahtuman Viikinsaaressa kesäkaudella 2014. Katsoimme e-lomakkeen parhaaksi menettelytavaksi tässä tilanteessa, sillä se oli paras tapa säilyttää Hopealinjojen ja heidän ryhmänsä välinen yksityisyydensuoja. Saimme toivottua vähemmän vastauksia, vain 13 kappaletta. Kyselyn vastausprosentti oli 52 %.

3.4.1 Tilaisuuden taustatiedot

Viikinsaareen saapuneet ryhmät jakautuivat kotipaikkakunnan mukaan tasaisesti joko Tampereelta tai sen lähikunnista tullessiin. Ainostaan yksi vastaaja kertoi tulleensa ryhmänsä kanssa kauempaa.

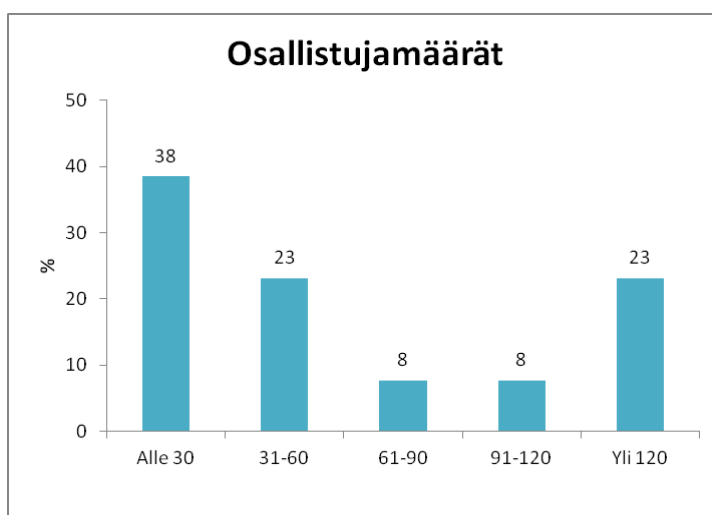
Yli puolet vastaajista oli saapunut Viikinsaareen työpaikan tai yhdistyksen virkistyspäivien viettoon. Näitä vastaajia oli kahdeksan kolmestatoista, joka kattoi 62 % koko jou-

kosta. Toiseksi eniten kävijöitä tuli joko luokkaretken, tai jonkinlaisen järjestetyn edustustilaisuuden merkeissä. Yksi vastaajista kertoi järjestäneensä saarella suuren musiikkitapahtuman, jossa vieraili parhaimmillaan noin tuhat kävijää.



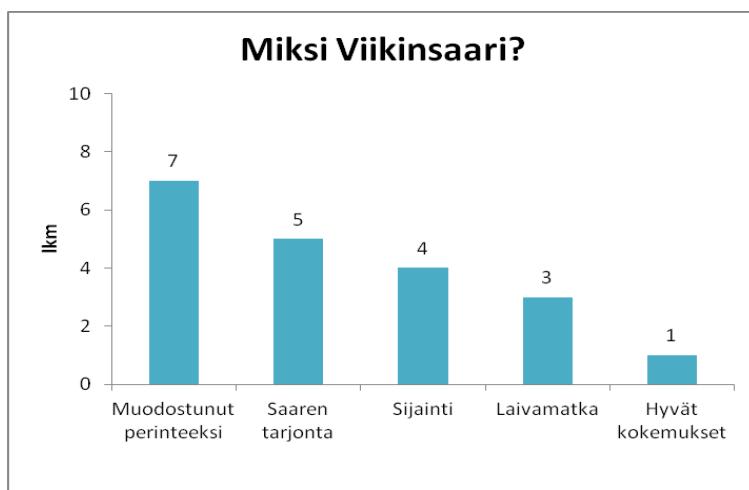
KUVIO 12. Tilaisuuksien luonteet (N=13)

Viikinsaarella järjestetyt tilaisuudet olivat kooltaan alle kymmenestä hengestä aina tuhanteen vieraaseen asti. Enimmäkseen tilaisuudet olivat alle 30 hengen tilaisuuksia. Kaikista tilaisuuksista näitä oli reilu kolmannes, 38 %. Yli 120 hengen tilaisuuksia järjestettiin kolme kappaletta, samoin kuin 31- 60 hengen tilaisuuksia, eli molemmat kattoivat 23 % järjestetyistä tilaisuuksista. Ainoastaan pari tilaisuutta osui osanottajamääriltään 60 ja 120 hengen väliin.



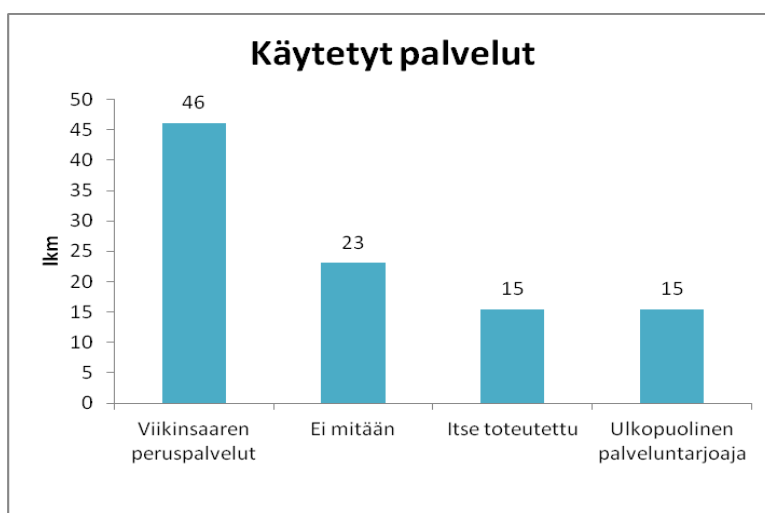
KUVIO 13. Osallistujamäärät (N=13)

Suurin osa vastanneista kertoi järjestävänsä Viikinsaarella tilaisuuksia lähes joka vuosi, eli tilaisuudet olivat muodostuneet jo perinteiksi monille ryhmille. Toiseksi eniten Viikinsaareen tultiin saaren tarjoamien monipuolisten aktiviteettien tai palvelujen takia. Myös saaren helppo saavutettavuus Tampereelta sekä itse laivamatka keräsivät kiinnostusta.



KUVIO 14. Kysymys 1: Miksi valitsitte Viikinsaaren kohteeksenne? (N=13)

Saarella järjestetyissä tilaisuuksissa käytettiin pääasiassa saaren valmiiksi tarjoamia palveluita tai aktiviteetteja, kuten jalkapallokenttää, ravintolapalveluita ja rantasaunaa. Lähes kolmasosa vastanneista kertoi, ettei ollut käyttänyt mitään saaren tai ulkopuolisten palveluntarjoajien tarjoamia palveluita. Pari vastaajaa kertoi järjestäneensä itse omat ohjelmansa, kuin myös pari vastaajaa kertoi tilanneensa ulkopuolisilta palveluntarjoajilta ohjelmanumeron Hopealinjojen kautta.



KUVIO 15. Ryhmien käyttämät palvelut Viikinsaarella. (N=13)

3.4.2 Tilausryhmien tyytyväisyys Viikinsaareen

Kysyttäessä olivatko vastaajat tyytyväisiä heille tarjottuihin palveluihin, suurin osa oli erittäin tyytyväisiä toteutuneeseen. Kukaan vastaajista ei ollut täysin tyytymätön, ja vain 15 %, eli kaksi vastaajaa oli melko tyytymättömiä. Loput vastaajista olivat siis joko erittäin tai melko tyytyväisiä heille tarjottuihin palveluihin. Kysyimme myös olisivatko asiakkaat kaivanneet vielä lisää jotain ohjelmaa tai palvelua. Ainoastaan kolme vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Kaksi näistä vastaajista toivoi lisää ohjelmaa tai toimintaa, sillä isojen ryhmien kanssa voi muodostua ruuhkaa esimerkiksi grillipaikalle ja pienet lapset ovat tunnetusti kärsimättömiä jonottajia. Yksi vastaaja myös toi esiin luontopolun rastien puutteen ja toivoikin luontopolulle opastauluja luonnonkasveista ja maisemista. Lisäksi yksi vastaaja kertoi saunan viemärin olleen tukossa, vaikka olivat maksaneet saunasta kalliin vuokran.

Kysyimme asiakkailta heidän tilaamansa paketin hintatasosta, johon oltiin yleisesti ottaen tyytyväisiä. Ainoastaan kaksi vastaajaa koki hinnan olevan korkea, ja nousseen edellisistä vuosista.

Kysyimme myös asiakkaiden tyytyväisyyttä laivaliikenteen aikatauluista, Viikinsaaren aukioloajoista ja saaren yleisestä siisteydestä. Näihin kaikkiin oltiin yleisesti katsoen tyytyväisiä. Vain kaksi vastaajaa koki laivan aikataulut tyydyttäviksi tai jopa huonoiksi ja kolmasosa vastaajista toivoi pidempiä aukioloaikoja saarelle.

Pyysimme asiakkaita vielä kertomaan muita ajatuksiaan Viikinsaaresta, ja nämä vastaukset käsittelivät aiheita laidasta laitaan. Eräs vastaaja kertoi muun muassa Hopealinjojen kanssa syntyneestä laskutussekoilusta, joka jätti asiakkaalle huonon maun suuhun, vaikkakin saari muutoin oli ollut oiva retkikohde. Lisäksi näissä avovastauksissa toivottiin parempaa informointia esimerkiksi saaren info-pisteen aukioloajoista, mutta kiiteltiin ravintolan sekä Hopealinjojen toimiston joustavaa ja asiakasystävällistä toimintaa. Alkukesästä saarella vierailut asiakas kommentoi saaren keskeneräistä ilmettä ja toinen toivoi pidempiä aukioloaikoja myöhempään syksyyn. Monet kehuivat saaren miljöötä ja samaansa palvelua, mutta toivoivat parempaa huoltoa esimerkiksi jalkapallokentälle.

4 OHJELMAPALVELUIDEN KEHITYS JA IDEOINTI

Opinnäytetyömme tärkeimmät osat ovat ohjelmapalveluiden kehittäminen Viikinsaareen sekä uusien ohjelmapalveluiden ideointi. Lähtökohtana tälle työlle on nykytilanne, jonka tilasta saimme selville toteuttamalla asiakaskyselyn Viikinsaaren kävijöille sekä itse havainnoimalla. Kyselyssä kyselimme mitä palveluja, erityisesti ohjelmapalveluja, kävijät käyttivät Viikinsaaressa ja mille uusille palveluille olisi kysyntää. Pyrimme kehittämään palveluja enemmän asiakaslähtöisen ajattelumallin mukaan. Tämän mukaan menestys juontuu siitä kuinka hyvin yritys pystyy vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin ja kysyntään. (Vuokko 1997, 13.)

Tutkimuksellamme ei ole täydellistä vertailukohtaa. Aiemmin Viikinsaaren on toteutettu opinnäytetyö, joka käsitteli Viikinsaareen kohdistuvan matkan esteettömyyttä, jonka tiimoilta opinnäytetyön tekijät Susanna Harjunpää ja Mari Viilo kehittivät esteettömän matkailupalvelun. Tämä opinnäytetyö ei kuitenkaan ole kokonaisuudessaan vertailtavissa meidän työhömmme sen eri aihepiirin takia.

Tässä luvussa ensin pohdimme Viikinsaaren kohderyhmiä ja kuinka Viikinsaari voisi houkutella entistä laajempaa asiakaskuntaa. Tämän jälkeen pohdimme Viikinsaaren yleistä viihtyvyyttä, jonka jälkeen perehdymme paremmin kehitysehdotuksiin asiakaspalautteiden ja havainnoinnin perusteella.

4.1 Kohderyhmät

Ensimmäisenä on hyvä tarkastella Viikinsaaren kohderyhmiä. Yritysten, kuten Suomen Hopealinjan, on löydettävä sille otollisimmat ja parhaiten tuottavimmat asiakkaat (Tonder 2013, 43). Viikinsaaren tapauksessa näitä ovat sellaiset, joita kiinnostavat Viikinsaaren tarjoamat palvelut, luonto ja laivamatkat. Suomen Hopealinjan Internet-sivuilla mainostetaan Viikinsaaresta löytyvän koettavaa ja nähtävää jokaiselle ikäryhmälle. Havainnointimme avulla huomasimme, että Viikinsaaren kävijät koostuvat lähinnä lapsellisista perheistä, ryhmistä sekä iäkkäämmistä ihmisistä.

Havainnointimme pohjalta voimme todeta, että tällä hetkellä saari ei houkuttele nuoria aikuisia, sillä saarella ei normaaleina päivinä ole juurikaan tarpeeksi kiinnostavia aktiviteetteja tälle ikäryhmälle. Tällä hetkellä saaren ohjelma-aktiviteetit ovat vahvasti keskittyneet lapsiin, joille on tarjolla leikkipuisto sekä ohjattua ohjelmaa pitkin kesää. Kesän aikana Viikinsaarella järjestetään myös nuoria kiinnostavaa ohjelmaa, kuten Tammerfest goes Viikinsaari, jonka järjestäjänä toimii tamperelainen Tammerfest Oy. Tällöin saarella esiintyi paljon nuorten suosiossa olevia bändejä, joten voimme todeta, että musiikkiesitykset houkuttelevat nuoria paikalle. Toisiko useampi musiikkitapahtuma kesässä nuoria paremmin paikalle nauttimaan Viikinsaaren antimista?

Suurin osa Tampereen ulkopuolelta tulevista ikäihmisistä kertoivat saapuneensa Viikinsaareen muistojen tai perinteen takia. Saaresta on siis aiemmin jäänyt hyvät muistot, mutta entä jos muisto on syntynyt 40 vuotta sitten? Pystyykö saari tänä päivänä kohtaamaan iäkkäämpien kävijöiden odotukset ja ylläpitämään niitä? Entäpä hieman nuorempien, eli keski-ikäisten kävijöiden? Useimmat tähän ikäluokkaan kuuluneista vastaajista kertoivat käyvänsä Viikinsaarella muutaman vuoden välein, mutta voisiko Viikinsaari tarjota heille jotain sellaista, joka saisi heidät palaamaan sinne joka kesä?

Koska kyselymme toteutettiin vain suomeksi, emme saaneet aineistoa Suomessa vierailvilta ulkomaalaisilta kävijöiltä. Havainnointimme, puskaradion sekä kyselyn avulla saimme kuitenkin selville, että Viikinsaarella vierailee kesäisin myös paljon ulkomaalaisia, jotka ovat kiinnostuneet Viikinsaaren ainutlaatuisesta ympäristöstä ja historiasta. Havainnoinnin tiimoilta kiinnitimme huomiota, että esimerkiksi kaikki kyltit saarella ovat vain suomeksi, joka osaltaan hankaloittaa ulkomaalaisten vierailijoiden kulkua saarella. Myöskään englanninkielisiä esitteitä tai historiaa ei ollut saatavilla.

4.2 Saaren yleinen viihtyvyys

Ensisilmäys saareen luo viihtyisän kuvan kauniine kukkaistutuksineen ja hyvin hoidettuine nurmikkoalueineen ravintolan edustalla, mutta tämä yleisilme ei valitettavasti kata koko saarta. Syvemmälle saareen mentäessä käy ilmi, että aivan koko saarta ei huolleta samanlaisella intohimolla kuin etupihaa. Saaren ylläpidossa tulisi ottaa huomioon, että hyvin viihtynyt ja tyytyväinen asiakas todennäköisesti palaa kohteeseen uudelleen, sekä kertoo tuttavilleen positiivisista kokemuksistaan kohteessa. Näin on mahdollista saada

uudetkin asiakkaat kiinnostumaan kohteesta. (Lazer, Dallas & Riegel 2006, 87, Hietala & Huhtala 2010, 36 mukaan.) Viihtyisät kukkaistutukset loppuvat ravintolan edustalle, vaikka niitä voisi olla vielä polkujen varressa, leikkipuiston reunamilla sekä teatterin lähetyvillä. Kukat parantaisivat viihtyvyyttä sekä saaren esteettistä ilmettä.

Penkkejä saaresta löytyy sieltä sun täältä, mutta näissä voisi olla parantamisen varaa. Lähempänä ravintolaa istumapaikkoja riittää, mutta esimerkiksi luontopolun varrelle voisi lisätä penkkejä huonojalkaisia kulkijoita varten. Suuri osa Viikinsaaren asiakkaista ovat vanhoja ihmisiä, jotka voisivat tarvita hengähdystaukoa, vaikka nuorempi väki ei niitä polulla juurikaan kaipaa. Penkkejä oli tälläkin hetkellä luontopolulla muutamia, mutta nämä olivat todella harvakseltaan ja osa kyseenalaisessa kunnossa. Jotkut vanhat penkit olivat hieman vajonneet maan sisään, jolloin penkin korkeus yletti meitä nuorempia kulkijoita vain puoleen väliin säärtä, eli noin 27 senttimetrin korkeudelle. Näistä nouseminen on varmasti todella vaikeaa huonokuntoisille kävijöille. Invalidiliitolle tehdyn ammattikorkeakoulun lopputyön (Kuisma, 1999) mukaan sopiva penkin korkeus tulisi olla 400-450 mm maasta, ja näissä penkeissä tulisi aina olla selkä- ja käsinojat.



KUVA 8 & 9. Penkkien korkeudet vaihtelivat suuresti ympäri saarta. (Anna Sandt 2014)

Asiakaskyselyssä sekä havainnoinnissamme kävi myös ilmi, että roskiksia tarvittaisiin enemmän ympäri saarta. Luontopolun varrella emme huomanneet yhtään roskista ja suurin osa roskiksista oli keskittynyt ravintolan ja tanssipaviljongin läheisyyteen. Esillä olevat roska-astiat olivat suuria, mikä oli hyvä, mutta pienempiä olisi hyvä hankkia esimerkiksi juuri luontopolulle.

Tänä vuonna luontopolulla, teatterin lähetyvillä, oli keskeneräisiä karsinoita. Infosta kyselyämme selvisi, että saareen oli tarkoitus tulla kotieläimiä lasten viihdykkeiksi, mutta niitä ei tänä vuonna saatu paikalle. Keskeneräiset karsinat olivat ruma näky ja varmasti monien kävijöiden ihmetyksen kohde. Mielestämme tätä rakennuspajaa varten oltaisiin voitu pystyttää kyltti pienten kävijöiden iloksi, jossa leikkisästi kerrotaisiin kotieläinten kotien rakennusprojektista. Toivottavasti kuitenkin ensi kesään mennessä karsinat ovat saatu valmiiksi ja niissä asustaa jo lapsia viihdyttäviä kotieläimiä.



KUVA 10. Karsinat tänä kesänä ja esimerkkikyltti. (Anna Sandt 2014)

Viikinsaaren WC-tilat ajavat asiansa, mutta eivät ole kovin viihtyisiä. Tanssipaviljongin takana olevista naisten wc-tiloista vain yksi koppi oli käytettävissä, toisesta puuttui paperi ja kolmannessa oli lukko rikki. Miesten wc:t olivat mies-lähettimme mukaan kunnossa. Ravintolan yhteydessä olleet vessat olivat sopivan siistit ja moitteettomat. Saaren perällä sijaitseva ulkokuuusi oli perinteikäs ja jopa varustettu rampilla pyörätuolikävijöitä varten, mutta olisi ehkä kaivannut opasteita, jotta se olisi löytynyt helpommin. Ulko-wc sijaitsi alle 100 metrin päässä grillikodasta, mutta minkäänlaisia opasteita sinne ei ollut (kuva 11). Ainoastaan uteliaimmat vieraat löysivät wc:n, sillä se ei ulkoisesti ker-tonut olevansa ulkokuuusi, eivätkä varsinkaan ulkomaalaiset kävijät olisi sitä arvanneet. Ulkokuuusi sijaitsi vain muutamia metrejä pois luontopolulta, joten kävijät, jotka kiersivät koko saaren, olisivat kyllä löytäneet tämän wc:n, jos olisivat tienneet sen wc:ksi.

4.3 Palvelutarjonnan kehittäminen

Vaikka Viikinsaari on toimiva ja viihdyttävä kokonaisuus jo tällaisena, voisi sitä kuitenkin vielä kehittää monin eri tavoin. Tässä alaluvussa käymme läpi Viikinsaaren erikseen mainittuja alueita, joita tulisi mielestämme kehittää omien havainnointimme sekä asiakastytytyväisyyskyselyn perusteella.

4.3.1 Lasten aktiviteetit

"Tää on lasten paikka!" - lapsen suusta huudahdus laiturilla juuri saapuville aikuisille.

Viikinsaareen tärkein kohderyhmä on lapsiperheet ja erityisesti ne pienet kävijät.

Monet kyselyyn vastaajista toivoivat enemmän ohjelmaa lapsille sekä leikkipuiston laajennusta.

Tarkastelimme leikkipuistoa ja totesimme sen kattavan kaikki perushuvit lapsille. Leikkipuiston oikealla reunalla on kaksi katettua pelipaikkaa, jossta suurin osa pelattavista peleistä oli rikki (kuva 13). Leikkipuisto koostui selkeästi uudemmista ja vanhemmista leikkivälineistä. Keinut ja liukumäki edustivat tätä vanhempaa puolta, mutta olivat kuitenkin toimivia. Suomessa ei ole erikseen säädöksiä, jotka koskevat leikkikenttävälineitä ja niiden turvallisuutta, vaan kuluttajavirasto on valvonut niitä lääninhallitusten kanssa tuoteturvallisuuslakiin nojaten. Leikkikenttävälineitä koskevat säädökset ovat luonteeltaan suosituksia, ei määräyksiä. (SFS-käsikirja 143, 2000, 3.) Alueelle saisi mahduttua enemmänkin leikkivälineitä, kuten pienempiä jousitettuja tuotteita tai kävelypolun toiselle puolelle, kuitenkin leikkipuiston yhteyteen isommankin, modernimman kiipeilytelineen. Perinteistä karusellia jäimme kaipaamaan.



KUVA 11 & 12. Leikkipuiston uudempi ja vanhempi puoli laitteineen. (Anna Sandt 2014)



KUVA 13. Katettu pelipaikka josta 2/3 peleistä oli rikki. (Anna Sandt 2014)

Suomen Hopealinjan Internet-sivuilla esitellään Hopealinjan oma maskotti Sulo Sohlo, johon sivujen mukaan voi törmätä aina silloin tällöin Laukontorilla kuin myös Viikinsaarellakin. Muutama asiakaskyselyyn vastanneista kaipasi Viikinsaarelle maskottia viihdyttämään lapsia, emmekä mekään tavanneet Suloa omilla havainnointireissuillamme. Olisiko Sulosta tähän vastuulliseen tehtävään? Vai pitäisikö Viikinsaarelle kenties etsiä oma maskotti?

Myös aiempien vuosien poniratsastusta ei ollut tänä vuonna saatavilla. Toivottavasti lapset saavat nauttia siitä taas ensi vuonna.

4.3.2 Luontopolku

Viikinsaaren eteläpuolella sijaitsee luonnonsuojelualue, jota kiertää 2,5 km pitkä luontopolku (Hopealinja). Saari on ”vehreä keidas Tampereen keskustassa” ja saaren luonto houkuttelee kävijöitä. Saari tarjoaa hyvät puitteet luontomatkailulle, jonka yhtenä elämyksen osana on luonnon monimuotoisuuden tarkkailu (Verhelä & Lackman 2003, 98). Luonnonsuojelu on osa ympäristönsuojelua ja sen tärkeimpiä tavoitteita on monimuotoisuuden säilyttäminen. Myös luonnontilan ja luonnonvarojen säilyttäminen, palauttaminen, hoito sekä erityislajien suojelu ja hoito kuuluvat luonnonsuojelun ominaisuuksiin. (Hemmi 2005, 209.) Viikinsaaren metsätaival vaikuttaa vanhalta, hieman omissa oloissaan olevalta luontoalueelta. Vanhassa luonnonsuojelulaissa on ilmaistu pyrkimys säilyttää luonnonpuistot täysin koskemattomana, mutta tätä tavoitetta ei voida pitää ainoana tavoitteena sillä useissa luonnonsuojelupuistoissa on sellaisia luontotyypejä tai kulttuuriperäisiä kohteita, joiden suojelu edellyttää hoitoa ja huolenpitoa (Metsähallitus). Luontopolulla kierreltäessä silmiimme osui useasti viime aikoina kaatuneita tai kaadettuja puita sekä risukasoja, jotka hieman rumensivat maisemaa. Jotkut puut olivat olleet kaadettuina pitkään ja oli täten jo sammaloitunut. Nämä sopivat kuitenkin maisemaan, toisin kuin tuoreet kaadokset (kuva 14).



KUVA 14. Risukasa luontopolun vieressä. (Anna Sandt 2014)

Kehottaisimmekin Suomen Hopealinjaa panostamaan luonnon hoitamiseen, sillä monet ihmiset saapuvat Viikinsaareen juuri sen kauniin luonnon vuoksi. Luontopolkujen olisi hyvä olla 1,5 metrin levyisiä ja raivattuja, mieluiten myös päällystettyjä, jotta ne eivät olisi liukkaat kävellä myöskään kostealla säällä (Verhelä & Lackman 2003, 101). Kuten luvussa kaksi totesimme, luontomatkailun yksi kriteereistä on vapaa-ajalla luontoon suuntautuva matkailu, jonka motivaationa voi olla esimerkiksi virkistäytyminen. Viikinsaaren luonto toimiikin houkuttimena monille vieraille ja virkistäytymispäiväryhmille.

Suomen Hopealinjan Internet-sivuilla mainittu 13-rastinen luontopolku puuttui alkukesästä kokonaan ja loppukesästä rasteja löytyi vain viisi. Nämä oli selvästi nopeasti keksitty ja paikoilleen laitettu. Kysymykset olivat liian ympäripyöreitä ja vaikeita pienten lasten vastattaviksi. Tällä hetkellä kysymykset olivat tasoa "mitä lintuja voit täällä nähdä?" kun paremmin oltaisiin voitu muotoilla "Montako näistä linnuista löydät saarelta?" ja kuvia tai piirroksia linnuista, jotka pesivät saarella. Verhelä & Lackmanin mukaan luontopolut ovat yleisesti enintään muutaman tunnin kestäviä reittejä, joiden tarkoituksena on ympäristö- ja luontokasvatus. Luontopolut olisi hyvä varustaa opastusluvin ja siitä tulisi olla saatavilla erillinen opasvihkonen, ehkä myös lapsille suunnattu tehtävä vihkonen (Verhelä & Lackman 2003, 101). Metsähallituksen esittelemän uuden luonnonsuojelulain mukaan luonnonpuistoilla tulisi olla jonkinlaista merkitystä joko luonnonmukaisen kehityksen turvaamiselle, tieteelliselle tutkimukselle tai opetukselle. Ja koska Viikinsaari on suosittu lapsiperhekohte, voisi Hopealinja olla mukana ottamassa vastuuta tässä tärkeässä opetuksellisessa tehtävässä luonnonpuistojen tiimoilta.

4.3.3 Opasteet

Viikinsaarella kaikki opasteet ovat pääsääntöisesti suomeksi. Suomi vetää varsinkin kesäisin suuren määrän turisteja, joista osa löytää tiensä myös Tampereelle. Koska Viikinsaari kuuluu Tampereen tunnetuimpiin matkailukohteisiin, käy siis siellä myös ulkomaalaisia vierailijoita. Täten olisi hyvä, että Viikinsaareen saataisiin suomen lisäksi myös englanninkieliset opasteet, tai vähintäänkin käsikartat suomeksi ja englanniksi. Aiempina vuosina Tampereen kaupungin kulttuuripalvelut vastasivat Viikinsaaren ohjelmista, kuten varmaan myös karttojen ja esitteiden saatavuudesta. Tällä hetkellä Viikinsaarella ei ole päivitettyä käsikarttaa tai esitettä, jonka saisi infosta tai lipunmyynn-

nistä mukaansa. Toivottavasti tähän saadaan ensi kesäksi muutos, sillä karttoja kyselään infosta paljon.



KUVA 15. Lisätyt opasteet saattavat jäädä huomaamatta tai peittää aiemman opasteen. (Anna Sandt 2014)

Käsikarttojen lisäksi olisi hyvä saada enemmänkin opasteita ympäri saarta. Tällä hetkellä opasteet ovat keskittyneet saaren alkuun eli itäpäätyyn. Nyt uuden kesäteatterin myötä olisi hyvä saada päivitetyt opasteet sekä lisättyä uusia, esimerkiksi luontopolulle sekä grillikodalle. Saaren länsipäädyssä sijaitseva ulko-WC on täysin vailla opasteita ja jääkin siksi useimmilta kävijöiltä huomaamatta. Grillikodalla vierailevan kävijän olisi helpompaa suunnata tälle noin 100 metrin päässä olevalle ulko-WC:lle kuin lähteä saaren toiselle puolelle ravintolan tiloihin asialleen.



KUVA 16. Ulkokuusi luontopolun varrella. (Anna Sandt 2014)

4.3.4 Lemmenpolku

Tänä kesänä saaren etelärantaa pitkin kulki lemmenpolku. Kuten alla olevista kuvista voi päätellä, ei tätä ajatusta varmaankaan oltu viety ihan loppuun asti. Lemmenpolku voi kattaa muutaman elämyskolmion motivaationtasolla olevan elementin, esimerkiksi yksilöllisyyden ja tarinan, mutta sen pidemmälle siinä ei pääse. Kannattaako jotain toteuttaa halvalla ja huonosti tehden vai toteuttaa se kerralla kunnolla, jolloin voi jopa saada positiivista palautetta asiasta? Nyt tästä polusta tuli vain negatiivisia kommentteja, koska toteutus oli kehno, eikä sitä voinut ajatella laadukkaaksi, elämykselliseksi ohjelmaksi.



KUVA 17. Kylttikaaos ja runo puussa. (Anna Sandt 2014)

4.3.5 Ravintolapalvelut

Monet asiakaskyselyyn vastanneista kritisoivat erityisesti ravintolapalvelun hintatasoa sekä aukioloaikoja. Moni teatterikävijä olisi halunnut vielä kupposen kahvia näytöksen jälkeen, mutta ravintola meni kiinni samaan aikaan kuin näytös loppui. Mielestämme tämä ei palvele asiakkaita, vaan ravintolaa voisi vielä pitää hieman myöhempään auki, juuri teatterikävijöitä ajatellen. Monet myös kritisoivat teatterin väliaikatarjoilun tasoa,

ja toivoisimmekin, että Hopealinja pyrkisi panostamaan tähän tulevaisuudessa enemmän. Emme itse päässeet kokeilemaan teatterin tarjontaa ja opiskelijabudjettimme esti meitä asioimasta ravintolassa kahvikuppia paremmin.

4.4 Uusien palveluiden ideointi

Yritysten on tärkeä tunnistaa markkinoita ja yhteiskuntaa kiinnostavat tapahtumat ja toiminnot ja sopeuttaa oma toimintansa siihen sopivaksi. Ollakseen kilpailukykyinen, matkailualan yrityksen on pystyttävä kehittämään uusia ideoita, joita jalostamalla ja tuotteistamalla yrityksen on mahdollista hyödyntää nämä markkinat ja houkutella uusia asiakkaita. Matkailuyrityksen on oltava ajan tasalla valtakunnassa vallitsevista matkailun trendeistä, jotta he pystyvät olemaan mahdollisimman kilpailukykyisiä. (Tonder 2013, 21.) Uusia ideoita kehitettäessä on muistettava kuunnella asiakkaiden toiveita. Hyvä matkailuyrittäjä pystyy sovittamaan oman palvelutarjontansa asiakkaan toiveisiin sopiviksi. (Borg, Kivi & Partti 2002, 121.)

Viikinsaari tarjoaa tällä hetkellä monenlaista ohjelmaa, mutta vain rajatuille kohderyhmille. Koimme, että Viikinsaaren olisi hyvä tarjota monipuolisempaa ohjelmaa ja täten houkutella laajempaa yleisöä paikalle. Asiakaskyselyn tulosten mukaan Viikinsaaren asiakkaat toivoivat enemmän ohjelmapalveluita lapsille, kulttuuriohjelmaa, enemmän ohjattuja tai teemallisia tapahtumia, liikuntaa tai urheilua sisältäviä tapahtumia sekä käsitöihin liittyviä kursseja. Tässä luvussa esittelemme muutaman uuden idean, jotka toteuttamalla ja hyvin markkinoimalla voisivat kerätä Viikinsaareen enemmän ja laajempaa kävijäkuntaa. Kehitimme ideat aivoriihimenetelmällä sekä hyödyntäen asiakkaiden antamia ideoita (Verhelä & Lackman 2003, 76). Uusia ohjelmapalveluja kehitettäessä hyödynsimme luvussa kaksi esittelemäämme tuotekehitysprosessikaavioita. Toimimme prosessikaavion ensimmäisen kohdan, eli ideoinnin ympärillä, sillä sitä pidemmälle emme voineet prosessissa edetä resurssien puutteiden takia. Olemme pyrkineet myös ajattelemaan kustannustehokkaasti, eli ehdotuksiemme pitäisi olla toteutuskelpoisia eikä täysin mielivaltaisia.

4.4.1 Lasten päiväleiri

Lapsiperheet ja varsinkin lapset ovat yksi Viikinsaaren asiakasryhmistä, joihin kannattaa panostaa. Saari tarjoaa lapsille jo nyt jonkin verran puuhaa, mutta enemmänkin olisi varmasti kysyntää. Ideoimmekin pelkästään lapsille suunnatun seikkailupäivän Viikinsaassa. Ideoinnin pohjana käytimme Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskusten luomaa elämyskolmio-mallia, joka on esitelty aiemmin tässä työssä.

Hyvässä ja elämyksellisessä tuotteessa yhdistyy mahdollisimman moni elämyskolmion osa-alue (Tarssanen 2009, 11-12). Lapsille suunnatuissa ohjelmapalveluissa varsinkin *tarinalla* on suuri merkitys. Tarinan avulla lapsille kerrotaan miksi jotakin tehdään ja miksi juuri tietyllä tavalla. Tarina myös luo uskottavuutta, joka on osaltaan erittäin tärkeä asia onnistuneen elämyksen luomisen kannalta (Tarssanen 2009, 13).

Suunnittelimme lapsille seikkailupäivän, joka olisi tarkoitus toteuttaa Viikinsaassa esimerkiksi kerran kuussa, kesäkuukausien ajan. Päivä olisi yksi suuri seikkailukokonaisuuksisuus ja sen ohjelmat täysin ohjattuja. Riippuen osallistujamäärästä, lapset voisivat kulkea joko kaikki yhtenä porukkana tai pienempiin ryhmiin jaettuina. Ohjelmat voittoa toteuttaa joko yhden ohjaajan vetämänä, tai siten, että eri rasteilla on aina oma ohjaajansa, mikä antaa lapsille mahdollisuuden suorittaa eri tehtäviä samaan aikaan, ilman, että kukaan joutuu odottelemaan. Tuotteen teema voisi vaihtua kuukausittain, vaikka sisältö pysyisi sinänsä samana. Näitä teemoja voisivat olla esimerkiksi merirosvo-, viidakko- ja meriseikkailu. Tai sitten olisi mahdollista rakentaa päivä myös esimerkiksi saarissa tämän kesän (2014) aikana vierailijoiden Muumien ympärille. Suunnittelemamme tuotteen perusajatuksena on sisällyttää päivään niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin haasteita, jolloin myös elämyskolmion *moniaistisuus* täyttyisi. Lisäksi ratkaistessaan yhdessä muiden seikkailupäivään osallistuvien lasten kanssa heille esitettyjä pulmia, elämyskolmion *vuorovaikutuksellisuus* tulisi osaksi tätä elämystä.

Merirosvoteemaisen päivän tarkoituksena lasten tulisi selvittää tiensä erilaisten vaiheiden kautta aarteen luo. Päivä aloitetaan merirosvohattujen askartelemisella, sillä eihän kunnon seikkailua synny ilman kunnon merirosvoja! Hatut saadaan kätevästi aikaiseksi ihan vaan sanomalehdestä taittelemalla. Hatun tyyliä voi vaihtaa aina teeman mukaiseksi, esimerkiksi viidakkoseikkailussa askarreltaisiin vaikka pahvisista kertakäyttölautasista tyylikkäätsafarihatut, jotka lapset voisivat sitten vielä koristella mieleisikseen.

Hattujen teon jälkeen nämä pienet merirosvot siirtyvät ensimmäiselle rastille. Tarinan avulla lapset saadaan motivoitua suorittamaan tämäkin tehtävä. Esimerkiksi: Päästääkseen vapaaksi merirosvokapteenin kiipeliin joutuneen papukaijan, lasten tulee yhteistuumin ratkaista jonkinlainen pulmapeli. Viimeistään tässä vaiheessa liikutaan elämyskolmion esittelemien kokemuksen tasojen *fyysisellä ja älyllisellä* osalla. Tällöin asiakkaat, tässä tapauksessa lapset, kokevat ympäristöään aistein ja toimivat ympäristön tarjoamine ärsykkeiden mukaan (Tarssanen 2009, 15-16). Tällaisia helpohkoja pulmapelejä olisi sijoiteltu muutamia ympäri saarta ja ne linkitetään toisiinsa toimivan tarinan avulla. Palkintoina ratkaistuista ongelmista voisi olla esimerkiksi pala sitä karttaa, joka lopulta johtaa aarteen luo.

Fyysistä hauskuutta voisi tarjoilla esimerkiksi pienimuotoinen jalkapallo-ottelu kahden merirosvolaivaston välillä. Tätä peliä ei tosin pelatakaan ihan tavallisella jalkapallolla, vaan pallon virkaa toimittaakin tykinkuula! Viidakkoteemassa pallo voisi olla vaikkapa kookokseksi naamioitu. Seikkailu voisi päättyä jollekin saaren uimarannalle, jonne vielä viimeiseksi ”esteeksi” on viritetty hauska köysirata. Rantaan ei ole turvallista mennä kuin rataa pitkin, sillä muutoin ranta on tarkasti ansoitettu. Rannasta löytyy viimein se kadonnut aarre, joka jaetaan esimerkiksi suklaakolikoiden muodossa tasan kaikkien urheiden merirosvojen (löytöretkeilijöiden tms.) kesken. Lopuksi urheat merirosvot (löytöretkeilijät tms.) palkitaan kunniakirjoin onnistuneen merirosvoseikkailun (meriseikkailun/ viidakkoseikkailun) johdosta. Pakettiin voisi sisällyttää myös ruokailun, joka olisi nimetty teemaan sopivalla tavalla.

4.4.2 Kulttuuria kansalle

Kulttuurin merkitys matkailumotiivina on kasvamassa, mutta sen käsite on laaja ja menee päällekkäin monen muun matkailun osa-alueen kanssa. Periaatteessa kaikki, mikä on ihmisten luomaa, on kulttuuria ja sen mukaan kulttuurimatkailua on matkailu, jonka syynä tai sisältönä on ihmisen tuottama asia. Matkailun edistämiskeskuksen (MEK) määritelmä kulttuurimatkailulle on ”kaikki matkustus, jonka motivaationa on halu *havainnoida* matkakohteen kulttuurisia voimavaroja, *oppia* niistä tai *osallistua* niihin. Tällainen kulttuurivoimavara on mikä tahansa paikka, rakenne, ihmiskäden aikaansaannos tai tapahtuma, jonka kokemus lisää kävijän arvostusta isäntäalueen alkuperään, tapoihin,

makuihin, tottumuksiin ja taitoihin." Suomessa matkailussa onkin hyvin hyödynnetty asiakkaita houkuttelevat voimavarat eli luontoa, puhtautta ja tilaa, mitä Viikinsaarestakin löytyy, mutta kulttuurin tarjoamat elämykset ja kokemukset ovat nousseet näiden perinteisten voimavarojen rinnalle houkuttelemaan asiakkaita. (Verhelä & Lackman 2003, 161-163.)

Asiakaskyselyssä 23% vastaajista toivoi enemmän kulttuuripalveluja Viikinsaareen. Käsityksemme mukaan tämä tarkoitti juuri toiveita enemmän korkeakulttuurin, eli taiteen ja viihteen parista. Yleensä kulttuurimatkailun ohjelmapalvelut painottuvat erilaisiin kulttuuritapahtumiin, asiantuntijaopastuksiin kulttuurikohteissa sekä kulttuuriin liittyvät draamatoteutukset, mutta enemmän ulottuvuuksia kulttuurimatkailuun saa lukemalla mukaan taiteen ja viihteen, jotka yleensä lisäävät asiakkaiden mielenkiintoa. Nämä ohjelmapalvelut tarjoavat tilaisuuden havainnoida ja oppia kulttuurikohteesta enemmän, mutta harvemmin tarjoaa tilaisuuden itse osallistumiseen. (Verhelä & Lackman 2003, 167-168.)

Suurilla kulttuuritapahtumilla ja festivaaleilla on suuri mutta lyhytaikainen vaikutus matkailupalveluiden tuottajille. Tilaisuudet yleensä houkuttelevat suuria määriä matkailijoita paikalle, mutta tilaisuutta järjestettäessä on myös riskejä, joihin on syytä varautua. Sää ja onnistunut markkinointi voivat vaikuttaa tapahtuman toteuttamiseen mutta suurimman epävarmuuden aiheuttaa se, että asiakkaat päättävät yleensä vasta viime tingassa osallistumisestaan. (Verhelä & Lackman 2003, 172-173.)

Viikinsaari tarjoaa loistavat puitteet ulkoilmassa toteutettavalle taiteelle. Yksi ideoistamme olisi tarjota taiteesta kiinnostuville kävijöille katsauksen taideteosten valmistusprosessiin. Samalla kun taitelijalla on esillä, ehkä jopa myynnissä, omia taideteoksiaan, kuten puusta kaiverrettuja esineitä tai patsaita, voisi taitelija olla itse paikan päällä työstämässä seuraavia teoksiaan. Tässä toteutuisi elämyskolmion motivaation, fyysisen ja älyllisen tason elementtejä, sillä kokemus olisi aito ja moniaistinen, sekä sisältäisi ehkä myös vuorovaikutusta ja kontrastia. Taiteen valmistumista seurattaessa ihminen kiinnostuu projektista, aistii sen prosesseja sekä oppii sen valmistuksesta. Kuten aiemmin kerroimme luvussa kaksi, hyvä ohjelmapalvelu on monien eri kokemusten yhdistelmä ja on jokaiselle asiakkaalle erilainen. Projektin voisi toteuttaa yhteistyössä paikallisten taitelijoiden tai ammattikorkeakoulun kuvanveisto-linjan kanssa, jotta kustannukset pysyisivät matalina. Tämä antaisi oivan tilaisuuden aloitteleville taiteilijoille tuoda esille taidet-

taan. Tässä muodossa kulttuuria harrastava ja taiteesta kiinnostunut kävijä pääsee havainnoimaan taidetta ja sen valmistusta, sekä oppia taiteen valmistuksen prosessista. Tällainen kulttuurin ilmaisu siis pitäisi sisällään kaksi kolmesta edellä mainituista MEK:n laatimista kulttuurimatkailun piirteestä.



KUVA 18 & 19. Esimerkkejä taiteen luomisesta näyttelypaikalla. Esimerkkikuvat kanadalaisen hotellin aulasta. (Four Seasons Hotel Vancouver 2013)

Taidetta voisi toteuttaa myös festivaali-tyyppisinä tapahtumina, jolloin saari täyttyisi viikonlopun ajan erilaisista taiteen muodoista. Luontopolun varrelle voitaisiin sijoittaa erilaisia taideteoksia, ja teatteri- ja esiintymislava sekä tanssipaviljonki voitaisiin valjastaa näyttämöiksi erilaisille performansseille. Tällainen tapahtuma voitaisiin toteuttaa yhteistyössä Tampereen teatterikesän kanssa, jonka aikana Tampere täyttyy erilaisia performansseista koko viikon.

Myös musiikkiesitykset edustavat kulttuuritarjontaa, ja näistä annoimmekin jo vinkin edellisessä luvussa kun käsittelimme kohderyhmiä ja heidän kiinnostuksiaan saaren tarjonnasta.

4.4.3 Teemaillat

Teemallisissa ohjelmapalveluissa tulisi aina olla se punainen lanka, jonka ympärille koko kokonaisuus perustuu. Teema kertoo ostopäätöstä harkitsevalle asiakkaalle suoraan mihin palvelulla pyritään, ja tätä samaa teemaa voidaan hyödyntää markkinoinnissa. (Verhelä & Lackman 2003, 77.)

Käsitöihin liittyviä ohjelmapalveluita toivoi kahdeksan prosenttia asiakaskyselyyn vastanneista. Käsityöt voisivat siis olla yksi teemailloissa käsiteltävistä aiheista. Alkukesästä Hopealinja järjesti likkojen iltoja, jotka sijoittuivat keskiviikkoiltaan. Jo aiempina vuosina Viikinsaassa on järjestetty vastaavanlaisia likkojen iltoja, mutta näiden aiempien teemailtojen aihe on aina ollut liikunta ja hyvinvointi (Aamulehden menoinfo). Sen sijaan että tuputtaisimme naisille median luomia naisihanteita ja kuria pysyä kunnossa, suosittelisimme järjestämään rentouttavampia ja hauskoja iltahetkiä.

Esimerkiksi käsitöihin liittyvät kurssit eivät välttämättä enää rajaudu vain naiskävijöihin. Myös käsitöistä kiinnostuneet perheen pienet olisivat tervetulleita mukaan ja kokeilemaan vaikkapa pajun punontaa, huovuttamista tai savitöitä. Suomen historia on täynnä vanhoja perinteitä ja perinteisiä käsitöitä, jotka voisi nyt valjastaa matkailutuotteeksi. Tällaisissa käsityöilloissa yhdistyy moni elämyskolmion osa-alue. Esimerkiksi fyysisellä tasolla konkreettisesti tehty työ aistitaan monin eri tavoin. Illoissa on mahdollista myös oppia uusia taitoja. Lisäksi kertoilemalla tarinoita entisajan tavoista tuotteelle saadaan luotua lisää uskottavuutta, joka osaltaan vaikuttaa yksilön kokonaiskokemukseen. Matkailu tarjoaa tilaisuuden esitellä unohtuneita kansanperinteitä uudessa ajassa ja ympäristössä. Tätä kutsutaan elämysmatkailukulttuuriksi, sillä se luo uusia elämyksiä vanhan kansanperinteen aineksista. (Huttunen 2004, 53.) Matkailijalle tarjottava elämys voi syntyä erittäin yksinkertaisista aineksista, kuten luonnosta. Viikinsaaren luonnonympäristöä tulisi hyödyntää, sillä kansanperinteitä hyödyntävä matkailu haluaa matkailijan palaavan hetkeksi menneisyyteen, pois kiireestä ja nykyhetkestä. (Huttunen 2004, 15-17.) Perinteen ympärille on helppo keksiä erilaisia aktiviteetteja. Suomalaista perinnekulttuuria hyödyntäviin käsityöiltoihin olisi helppo liittää myös kulttuurimatkailun piirteitä. Tekemällä itse perinteisiä suomalaisia käsitöitä osallistujat oppisivat vanhoja suomalaisia perinteitä. (Matkailun edistämiskeskus.)

Yksi kansanperinteen lajeista on kansanmusiikki ja siihen kuuluvat laulut (Huttunen 2004, 39). Suomessa järjestetäänkin ympäriinsä erilaisia yhteislaulutuokioita, jotka toimisivat varsin hyvin myös Viikinsaassa. Tämä tapahtuma voisi olla televisiostakin tutun Tammerkosken sillalla -laulutapahtuman tyylinen, jossa orkesterin säestyksellä laulatetaan yleisöä. Viikinsaaren kesäteatteri antaisi täydelliset puitteet koko perheen yhteislaulutuokioihin.

5 POHDINTA, RELIABILITEETTI JA VALIDITEETTI

Työmme aihepiiri oli kiinnostava, sillä koulutusohjelmassamme on paljon panostettu matkailupalveluiden kehittämiseen ja ideointiin. Vaikeimmaksi tässä tutkimuksessa osoittautui uusien, omaperäisten ideoiden keksiminen ja niiden kirjaaminen.

Tutkimuksen aikana huomasimme moneen otteeseen, että me ja asiakkaat tulkitsimme asioita eri tavoin. Kyselylomakkeen kysymykset eivät auenneet asiakkaille samalla tavalla kuin olimme ajatelleet. Meidän olisi paremmin pitänyt selittää mitä haimme kysymyslomakkeiden kysymyksillä. (Vilkkä 2005, 161-162.) Halusimme kuitenkin tehdä lyhyehkön kyselyn, jotta siihen olisi ollut helpompi vastata. Täten voimme todeta, että tutkimuksen validiteetti, eli pätevyys, hieman kärsi (Vilkkä 2005, 161). Alunperin ajattelimme toteuttaa haastattelututkimuksen, joka näin jälkeenpäin ajatellen olisi ollut hyvä ajatus, jokseenkin aikaa vievä. Juuri ajan takia päädyimme kyselytutkimukseen, mutta näin vastaukset jäivät haluttua suppeammaksi. Pyrimme parantamaan tutkimuksen reliabiliteettia, eli luotettavuutta, havainnoimalla juuri niitä asioita, jotka tulivat esille kyselyn vastausten kautta.

Tutkimuksen avulla saimme selville, että Viikinsaaren kävijät ovat jo tällä hetkellä yleisesti ottaen tyytyväisiä Viikinsaaren ohjelmatarjontaan. Kävijät kokivat, että Viikinsaari on monipuolinen kesäpäivänviettokohde, josta löytyy jokaiselle jotakin, mutta kokivat silti että ohjelmatarjontaa olisi voinut olla enemmän. Myös me havainnoimme, että ohjelmaa oli loppujen lopuksi aika rajallisesti. Mielestämme Viikinsaaren tulisi panostaa mainontaan ja houkuttelevuuteen, sillä tutkimuksemme kävijöistä noin puolet oli ensikertalaisia ja toinen enemmistö kertoi tulevansa muutamien vuosien välein. Aktiivisia kävijöitä oli vain muutamia. Yleisimmät syyt Viikinsaareen saapumiselle oli viettää kesäpäivää, tulla verestämään muistoja nostalgiseen ympäristöön tai lähteä reissuun toisen henkilön vaikutuksesta.

Viikinsaari on, ja tulee varmasti jatkossa olemaankin, Tampereen yksi suosituimmista kesäpäivänviettopaikoista. Jo tällä hetkellä saari tarjoaa monenlaista aktiviteettiä ja elämystä, mutta pienellä hiomisella ja kunnostamisella näistä jo valmiiksi olemassa olevista matkailupalveluista ja -tuotteista saataisiin toimivampia. Saaren miljöö on kaunis, kunhan siitä muistetaan pitää huolta. Uusia ideoita voi tuoda joka vuosi markkinoille kokeiltavaksi, mutta tällöin Suomen Hopealinjan tulee hinnoitella ne kilpailukykyisesti

ja panostaa entistä enemmän markkinointiin. Varsinkin nuorille on varsin iso kynnys maksaa yli kymmenen euroa laivamatkasta, jos sillä ei saa mitään muuta kuin luontoelämyksen, jonka voisi myös kokea lähempänä keskustaa ilman sisävesilaivamatkaa. Mikäli tuotteen tai palvelun markkinointi ja toteutus onnistuu ja toiminta on kannattavaa, on suotavaa jatkaa tämän tuotteen tai palvelun tarjoamista, markkinointia unohtamatta. Kuten Rouhiainen (2006) toteaa kirjassaan *Matkailuyrittäjän Maamme-kirja*, kulkevat tuotekehitys ja markkinointi käsikädessä, sillä palveluja ei voida tuottaa varastoon. Vaikka tamperelaiset tiedostavat Viikinsaaren olemassaolon, on Viikinsaaren tapahtumat jääneet vähälle huomiolle vähäisen markkinoinnin takia. Järvet ovat Suomen matkailun yksi vahvuus ja saaret sen rikkaus, mitä pitää muistaa hyödyntää matkailuliiketoiminnassa.

LÄHTEET

Aamulehti. Menoinfo. Likkujen Ilta Viikinsaaressa. Luettu 3.9.2014.
<http://aamulehti.menoinfo.fi/tampere/urheilu-ja-liikunta/likkojen-ilta-viikinsaaressa/322256>

Ala-Korpela, A. 2014. Arvio: Teatteri Viikinsaaren ensiesitys oli hidassoutuinen Kuumia aaltoja ja laastareita. Aamulehti. Luettu 19.6.2014.
<http://www.aamulehti.fi/Kulttuuri/1194908393197/artikkeli/arvio+teatteri+viikinsaaren+ensiesitys+oli+hidassoutuinen+kuumia+aaltoja+ja+laastareita.html> Luettu 15.9.2014.

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. WSOY. Helsinki.

Elme, A-L. & Vänskä, T. 2000. Luontomatkailukohteen kehittäminen. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Harjunpää, S & Viilo, M. 2012. Esteetön matkailuelämys Viikinsaaressa. Esteettömyyskartoitus ja matkailutuotteen ideointi. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki

Hietala, S. & Huhtala, E. 2010. Näkyvyyttä matkailukohteen palveluille. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu.

Huttunen, S. 2004. Matkailuelämyksiä perinteestä. OK-opintokeskus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja Kirjoita. Tammi. Keuruu.

Kniivilä, S., Lindblom-Yläne, S. & Mäntynen, A. 2007. Tiede ja teksti. Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. WSOY. Helsinki.

Koivula, U-M., Suihko, K. & Tyrväinen, J. 2003. Mission: Possible. Opas opinnäytteen tekijälle. Pirkanmaan ammattikorkeakoulun julkaisusarja C. Oppimateriaalit Nro. 1. Tampere

Kuisma, H. 1999. Viitteellinen suunnitelma. Esteettömästä ulkoilupuistosta ja sen toiminnallisesta sisällöstä. Lahden ammattikorkeakoulu.

Lipiäinen, T. 2000. Liiketoiminnan suunnittelu, markkinointi ja johtaminen uudella vuosituhatvalla. Gummerus. Jyväskylä.

Maa- ja kotitalousnaisten keskus. 1998. Elämyksiä maaseutumatkailuun. Kansanperinteestä ohjelmapalveluiksi. Kokemäki.

Maslow, A. H. 1954. Motivation and Personality. Harper & Row Publishers. New York

Metsähallitus. 2002. Luonnonsuojelualueiden hoidon periaatteet. Metsähallituksen luonnonsuojelualueiden tavoitteet, tehtävät ja hoidon yleislinjat. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja Sarja B, No 63. Luettu 25.9.2014.
<http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b63.pdf>

- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käskikirja. Gummerus. Jyväskylä.
- Niemelä, J. 2010. Tampereen historiaa. Viikinsaari. Luettu 27.7.2014.
<http://tampereenhistoria.fi/maantiedetta/viikinsaari/>
- Ohtamaa, M. 2014. Kuumat klassikot haalistuivat kuin pöydälle unohtunut soppa. Aamulehti. 16.8.2014 s. B22
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. 1999. The experience economy : work is theatre & every business a stage. Harvard Business School Press. Boston.
- Rouhiainen, U-M. 2006. Matkailuyrittäjän Maamme-kirja. Edita. Helsinki.
- Saarinen, J. & Järviluoma, J. 2002. Luonto matkailukohteena: virkistystä ja elämyksiä luonnosta. Rovaniemi
- Suomen Hopealinja Oy. 2013. Esiintyjien hintoja. Luettu 4.8.2014.
http://www.hopealinja.fi/materiaali/Hopealinjan_esiintyjien_hintoja_2013.pdf
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Ehdotuksia. Luettu 4.8.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/ehdotuksia.htm>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Etusivu. Luettu 25.9.2014.
<http://www.hopealinja.fi/>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Kesäteatteri. Luettu 4.8.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/kesateatteri.htm>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Koko päivä tykyillen Viikinsaarella 2014. Luettu 4.8.2014.
http://www.hopealinja.fi/materiaali/koko_paiva_tykyillen_viikinsaarella_2014.pdf
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Ravintola Viikinsaari. Luettu 4.8.2014.
http://www.hopealinja.fi/sivut/ravintola_viikinsaari.htm
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Ryhmille. Luettu 4.8.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/ryhmille.htm>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Tarjouspyyntö. Luettu 4.8.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/tarjouspyynto.htm>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Teatteri Viikinsaari. Luettu 4.8.2014.
http://www.hopealinja.fi/materiaali/kesateatteri/Teatteri_Viikinsaari.pdf
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Tilausristeilyt. Luettu 4.8.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/tilausristeilyt.htm>
- Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaari. Luettu 25.9.2014.
<http://www.hopealinja.fi/sivut/viikinsaari.htm>

Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaaren (entinen Kaidesaari) historia. Luettu 25.9.2014.

http://www.hopealinja.fi/materiaali/viikinsaaren_historia.pdf

Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaaren sauna. Luettu 4.8.2014.

http://www.hopealinja.fi/sivut/sauna_viikinsaari.htm

Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaaren sauna 2014. Luettu 4.8.2014.

http://www.hopealinja.fi/materiaali/Vs_sauna_2014.pdf

Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaaren ohjelma. Luettu 4.8.2014.

http://www.hopealinja.fi/sivut/ohjelma_viikinsaari.htm

Suomen Hopealinja Oy. 2014. Viikinsaaren kesäteatteripaketit. Luettu 25.9.2014.

http://www.hopealinja.fi/materiaali/kesateatteri/Viikinsaaren_kesateatteripaketit.pdf

Tampereen kaupunki. 2014. Viikinsaari. Luettu 14.10.2014.

<http://www.tampere.fi/ymparistojaluonto/luonnonsuojelu/luonnonsuojelualueet/viikinsaari.html>

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja / Lappi. Rovaniemi. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus

Teatteri Viikinsaari. 2014. Etusivu. Luettu 25.9.2014.

<http://teatteriviikinsaari.fi/>

TED. 2004. Joseph Pine - What consumers want? Video. Katsottu 25.9.2014

https://www.ted.com/talks/joseph_pine_on_what_consumers_want#t-256956

Tonder, M. 2013. Ideasta kaupalliseksi palveluksi. Matkailupalvelujen tuotteistaminen. Restamark. Vantaa.

Toimialapalvelu. 2012. Matkailun ohjelmapalvelu 2012. Luettu 4.8.2014.

http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1682/Matkailun_ohjelmapalvelut2012_web.pdf

TripAdvisor.com. Viikinsaari Island. Luettu 8.8.2014.

http://www.tripadvisor.co.uk/Attraction_Review-g189948-d592829-Reviews-Viikinsaari_Island-Tampere_Western_Finland.html

Tukes. 2014. Ohjelmapalvelut. Luettu 15.9.2014.

<http://www.tukes.fi/fi/Palvelut/Usein-kysyttya-UUSI/Kuluttajaturvallisuus/Ohjelmapalvelut/>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Verhelä, P. & Lackman, P. 2003. Matkailun ohjelmapalvelut. Matkailuelämyksen tuottaminen ja toteuttaminen. WSOY. Porvoo

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi. Keuruu.

Voionmaa, V. 1932. Tampereen kaupungin historia III osa. Tampereen kaupunki.

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Edita. Helsinki.

Vuoristo, K-V. 2003. Matkailun maailma. Kansainvälisen matkailun maantiede. WSOY. Helsinki.

VisitTampere. Viikinsaari. Luettu 8.8.2014.
<http://www.visittampere.fi/place/456>

LIITTEET

Liite 1. Asiakaskyselylomake

Liite 2. E-kyselylomake tilausasiakkaille

Liite 3. Viikinsaaren tapahtumajulisteet kesälle 2014.

Hei!

1 (2)

Tämä kyselylomake kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä Viikinsaaren ohjelmatarjonnasta ja palveluista. Kaikki tiedot ovat luottamuksellisia ja niitä käytetään vain ja ainoastaan Viikinsaaren kehittämiseen. Tämän kyselyn toteuttavat kaksi Tampereen ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijaa opinnäytetyönään.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Kuinka usein käytte Viikinsaarella?

☐ Ensimmäinen kerta☐ Muutaman vuoden välein☐ Pari kertaa kesässä☐ Enemmän kuin neljä kertaa kesässä

Miksi valitsitte Viikinsaaren kohteeksenne?

Mitä Viikinsaaren tarjoamia ohjelmapalveluja käytitte (esim. tanssit, yleisaunavuorot, teatteri, lapsille suunnatut ohjelmat)?

Mitä mieltä olette Viikinsaaren tarjoamista ohjelmapalveluista? Parannusehdotuksia?

Toivoisitteko jotakin muuta? Ehdotuksia Viikinsaaren uusiksi ohjelmapalveluiksi?

2 (2)

	Kallis	Hieman hintava	Sopiva	Halpa
Mitä mieltä olette Viikinsaaren yleisestä hintatasosta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitä mieltä olette käyttämienne ohjelmapalveluiden hintatasosta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ovatko saaren opasteet riittävät? Minne kaipaisitte lisäopasteita?

Kertoisitteko mielipiteenne seuraavista asioista:

	Erinomainen	Sopiva	Tyydyttävä	Huono
Laivaliikenteen aikataulut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viikinsaaren aukioloajat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saareen siisteys?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kenen kanssa tulitte?

- ☐ Perheen kanssa ☐ Työkavereiden kanssa
☐ Ystävien kanssa ☐ Yksin ☐ Muu: _____

Kotipaikkakunta?

Mitä muuta haluaisitte sanoa Viikinsaaresta?

Kiitos ajastanne!

Aurinkoista kesää!

Kysely Viikinsaaren palveluista

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 14.7.2014 18.00 ja päättyy 25.8.2014 23.00

Tällä kyselylomakkeella kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä Viikinsaaren ohjelmatarjonnasta ja palveluista. Kaikki tiedot ovat luottamuksellisia ja niitä käytetään vain ja ainoastaan Viikinsaaren kehittämiseen. Tämän kyselyn toteuttavat kaksi Tampereen ammattikorkeakoulun matkailun opiskelijaa opinnäytetyönään.

Lisätietoja kyselystä antaa matkailun opiskelija Anna Sandt (anna.sandt@biz.tamk.fi).

Tilaisuutenne Viikinsaarella

Viikinsaarella järjestämännenne tilaisuuden luonne?

Kuinka monta henkilöä tilaisuuteenne Viikinsaarella osallistui?

Miksi valitsitte juuri Viikinsaaren kohteeksenne?

Mitä ohjelmalveluja käytitte tilaisuudessanne?

Tyytyväisyys

Olitteko tyytyväisiä teille tarjottuihin palveluihin?

- ☐ Erittäin tyytyväinen
☐ Melko tyytyväinen
☐ Melko tyytymätön
☐ Erittäin tyytymätön

Olisitteko kaivanneet jotain muuta ohjelmaa/palveluja?

Mitä mieltä olitte tilaamane paketin hintatasosta?

Mitä mieltä olitte seuraavista:

	Erhomainen	Sopiva	Tyydyttävä	Huono
Lavallikenteen alkataulu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viikinsaaren aukioalajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saaren siisteys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mitä muuta haluaisitte sanoa Viikinsaaresta?

Taustatiedot

Kotipaikkakunta?

Tietojen lähetys

☐ Haluan lähettää tiedoston/tiedostoja.

Tallenna

Kitos vastauksestanne!

© Eduix Oy




Viikinsaaressa tapahtuu

Viikko 24 • 9.-15.6.2014

TI 10.6. klo 10.00-12.00 KF 11.6. klo 12.00-15.00	Viikinsaaressa yleinen saunavuoro klo 19.30 ja maanantaan klo 20.30 Lasten päivä, Pispalan Sottilsi 12-15 Vuorokauden ikä: ilmainen, 16-20 vuorokauden: 2 euroa 15-20 Tanssiretki: lasten tanssiryhmä Lohdella ja esitys ja opettaja tanssissa 15-20 Bussipäivä ja kassan päivä: muunneltunsaattamien kiertäjä kahvipöydässä 15-20 Tanssiretki: vanhaan tanssiryhmä Kazzadon esitys ja opettaja tanssissa
TO 12.6. klo 18.00	Likkeen ilta teemalla "Solästä selkäsi" sauna ohjelman jälkeen
LA 14.6. klo 12.00-14.00 klo 15.00-18.00 klo 19.00-21.00 klo 22.00-24.00 klo 25.00-27.00 klo 28.00-30.00 klo 31.00-33.00 klo 34.00-36.00 klo 37.00-39.00 klo 40.00-42.00 klo 43.00-45.00 klo 46.00-48.00 klo 49.00-51.00 klo 52.00-54.00 klo 55.00-57.00 klo 58.00-60.00 klo 61.00-63.00 klo 64.00-66.00 klo 67.00-69.00 klo 70.00-72.00 klo 73.00-75.00 klo 76.00-78.00 klo 79.00-81.00 klo 82.00-84.00 klo 85.00-87.00 klo 88.00-90.00 klo 91.00-93.00 klo 94.00-96.00 klo 97.00-99.00 klo 100.00-102.00 klo 103.00-105.00 klo 106.00-108.00 klo 109.00-111.00 klo 112.00-114.00 klo 115.00-117.00 klo 118.00-120.00 klo 121.00-123.00 klo 124.00-126.00 klo 127.00-129.00 klo 130.00-132.00 klo 133.00-135.00 klo 136.00-138.00 klo 139.00-141.00 klo 142.00-144.00 klo 145.00-147.00 klo 148.00-150.00 klo 151.00-153.00 klo 154.00-156.00 klo 157.00-159.00 klo 160.00-162.00 klo 163.00-165.00 klo 166.00-168.00 klo 169.00-171.00 klo 172.00-174.00 klo 175.00-177.00 klo 178.00-180.00 klo 181.00-183.00 klo 184.00-186.00 klo 187.00-189.00 klo 190.00-192.00 klo 193.00-195.00 klo 196.00-198.00 klo 199.00-201.00 klo 202.00-204.00 klo 205.00-207.00 klo 208.00-210.00 klo 211.00-213.00 klo 214.00-216.00 klo 217.00-219.00 klo 220.00-222.00 klo 223.00-225.00 klo 226.00-228.00 klo 229.00-231.00 klo 232.00-234.00 klo 235.00-237.00 klo 238.00-240.00 klo 241.00-243.00 klo 244.00-246.00 klo 247.00-249.00 klo 250.00-252.00 klo 253.00-255.00 klo 256.00-258.00 klo 259.00-261.00 klo 262.00-264.00 klo 265.00-267.00 klo 268.00-270.00 klo 271.00-273.00 klo 274.00-276.00 klo 277.00-279.00 klo 280.00-282.00 klo 283.00-285.00 klo 286.00-288.00 klo 289.00-291.00 klo 292.00-294.00 klo 295.00-297.00 klo 298.00-300.00 klo 301.00-303.00 klo 304.00-306.00 klo 307.00-309.00 klo 310.00-312.00 klo 313.00-315.00 klo 316.00-318.00 klo 319.00-321.00 klo 322.00-324.00 klo 325.00-327.00 klo 328.00-330.00 klo 331.00-333.00 klo 334.00-336.00 klo 337.00-339.00 klo 340.00-342.00 klo 343.00-345.00 klo 346.00-348.00 klo 349.00-351.00 klo 352.00-354.00 klo 355.00-357.00 klo 358.00-360.00 klo 361.00-363.00 klo 364.00-366.00 klo 367.00-369.00 klo 370.00-372.00 klo 373.00-375.00 klo 376.00-378.00 klo 379.00-381.00 klo 382.00-384.00 klo 385.00-387.00 klo 388.00-390.00 klo 391.00-393.00 klo 394.00-396.00 klo 397.00-399.00 klo 400.00-402.00 klo 403.00-405.00 klo 406.00-408.00 klo 409.00-411.00 klo 412.00-414.00 klo 415.00-417.00 klo 418.00-420.00 klo 421.00-423.00 klo 424.00-426.00 klo 427.00-429.00 klo 430.00-432.00 klo 433.00-435.00 klo 436.00-438.00 klo 439.00-441.00 klo 442.00-444.00 klo 445.00-447.00 klo 448.00-450.00 klo 451.00-453.00 klo 454.00-456.00 klo 457.00-459.00 klo 460.00-462.00 klo 463.00-465.00 klo 466.00-468.00 klo 469.00-471.00 klo 472.00-474.00 klo 475.00-477.00 klo 478.00-480.00 klo 481.00-483.00 klo 484.00-486.00 klo 487.00-489.00 klo 490.00-492.00 klo 493.00-495.00 klo 496.00-498.00 klo 499.00-501.00 klo 502.00-504.00 klo 505.00-507.00 klo 508.00-510.00 klo 511.00-513.00 klo 514.00-516.00 klo 517.00-519.00 klo 520.00-522.00 klo 523.00-525.00 klo 526.00-528.00 klo 529.00-531.00 klo 532.00-534.00 klo 535.00-537.00 klo 538.00-540.00 klo 541.00-543.00 klo 544.00-546.00 klo 547.00-549.00 klo 550.00-552.00 klo 553.00-555.00 klo 556.00-558.00 klo 559.00-561.00 klo 562.00-564.00 klo 565.00-567.00 klo 568.00-570.00 klo 571.00-573.00 klo 574.00-576.00 klo 577.00-579.00 klo 580	

[illegible]



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 27 • 30.6.-6.7.2014

TI 1.7. klo 19.00-21.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
sauna klo 19.00-20.00, miehet klo 20.00-21.00, liput 16 €/iäk., 14 €/iäk. ja ryhmät, 8 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

KE 2.7. klo 16.00 alku **Reittiliikenne poikkeuksellisesti vasta klo 16.00 alkaen**

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

TO 3.7. klo 12.30-15.00 **Päivitänsit Viikinsaaren kavalla, esityksessä Saari Orkesteri**

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

PE 4.7. klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

LA 5.7. klo 12.00-14.30 **Ravintola Viikinsaarella brunsin tarjolla poikkeuksellisesti (normaalisti klo 12.00-15.00)**

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

SU 6.7. klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

Viikinsaari
010 422 5600

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 28 • 7.-13.7.2014

TI 8.7. klo 12.45-13.15 **Kurkistuksia Tanssiavaan Muumilaaksoon**
Esiitys Viikinsaaren tanssivallalla

klo 19.00-21.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
sauna klo 19.00-20.00, miehet klo 20.00-21.00, liput 16 €/14 €/8 € sisältäen launasmatkat ja saunan

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

KE 9.7. klo 12.00-15.00 **Lasten ohjelmaa Viikinsaarella**
piirustusta saaren infon ohjauksen opastuksella

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

TO 10.7. klo 12.30-15.00 **Päivitänsit Viikinsaaren kavalla, esityksessä Rajja Törmälä**

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

PE 11.7. klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

LA 12.7. klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

SU 13.7. klo 13.00-16.00 **Tukkipöytä ja erioptas esittää ja esittelee tukinuittoa ja savottaan liittyviä tarinoita**
järjestäjä kotien tukipöytä ja tukimies yhdistys Suomessa

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

Viikinsaari
010 422 5600

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 29 • 14.-20.7.2014

TI 15.7. klo 19.00-21.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
sauna klo 19.00-20.00, miehet klo 20.00-21.00, liput 16 €/14 €/8 € sisältäen launasmatkat ja saunan

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

KE 16.7. klo 12.00-15.00 **Lasten ohjelmaa Viikinsaarella**
Arkipäivän valokuvia teemalla, valokuvia esittävät kysymyksiä

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

TO 17.7. klo 12.30-15.00 **Päivitänsit Viikinsaaren kavalla, esityksessä Pispalan Sölli**

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

PE 18.7. klo 11.00-20.30 **Tammerfest goes Viikinsaari, esityksessä mm. Loves**
Liput ensi-ilan Ticketcity 11 €/iäk., tapahtumakassalla Laukutorilla lipunmyyntiä 17 €/iäk. Laukutorilla 18.00-19.00 General Admission, 18.00-19.00 The Avenue, 19.00-20.00 Rock Room, 19.00-19.45 Juppis, 19.45-20.00 Juppis, 20.00-20.30 Rock Science

klo 15.00 ja 18.00 **Laukutorilla Viikinsaaren läheisillä laivoilla viihdyttää Mattheus Mikojan / Mattheus' Acoustic Sauna**

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

LA 19.7. klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

SU 20.7. klo 11.00-16.00 **"Sarvijaakko" ja erioptas Harri Viitanen**
Esiitys kahden sarven muuttamisen koriste esineillä ja niiden sarvia kokeillaan

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

Viikinsaari
010 422 5600

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 30 • 21.-27.7.2014

TI 22.7. klo 12.45-13.15 **Kurkistuksia Tanssiavaan Muumilaaksoon**
Esiitys Viikinsaaren tanssivallalla

klo 19.00-21.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
sauna klo 19.00-20.00, miehet klo 20.00-21.00, liput 16 €/14 €/8 € sisältäen launasmatkat ja saunan

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

KE 23.7. klo 12.00-15.00 **Lasten ohjelmaa Viikinsaarella**
Arkipäivän valokuvia teemalla, valokuvia esittävät kysymyksiä

klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

TO 24.7. klo 12.30-15.00 **Päivitänsit Viikinsaaren kavalla, esityksessä Saku Backman**

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

PE 25.7. klo 19.00-21.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

LA 26.7. klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

SU 27.7. klo 13.00-16.00 **"Sarvijaakko" ja erioptas Harri Viitanen**
Kahden sarven muuttamisen koriste esineillä ja niiden sarvia kokeillaan

klo 11.00-16.00 **Mikko Ahlala laulaa ja laulattaa Viikinsaarella**
Tuomari kahden sarven muuttamisen koriste esineillä

klo 15.00-17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kuumia aaltoja ja laastareita"**
liput 39 €/iäk., 37 €/iäk. ja ryhmät, 19,50 €/lappi (4-11 v.) sisältäen launasmatkat ja teatterilipun

Viikinsaari
010 422 5600

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 31 • 28.7.–3.8.2014

TI 29.7. klo 12.45–13.15 **Kurkistuksia Tanssivaan Mumilakaasoon**
Eloja Viikinsaaren tanssivaan

klo 19.00–20.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
Sauna kello 19.00–20.00, ilmainen kello 20.00–21.00. Saunat 10 € ja 4 € (6–15-vuotiaiden lasten kanssa) ja saunat
klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

KE 30.7. klo 12.00–15.00 **Lasten ohjelmaa Viikinsaarella**
Aikuisille ja lapsille, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

TO 31.7. klo 12.30–15.00 **Päivätaussit Viikinsaaren lavalla, esiintymässä Tino & Sway**
klo 15.00–17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

PE 1.8. klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

LA 2.8. klo 12.00–20.00 **Pispala Päivä**
Kokouksessa on mukana 1000 ihmistä, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
Pispala on mukana 1000 ihmistä, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
Pispala on mukana 1000 ihmistä, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
Pispala on mukana 1000 ihmistä, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä

SU 3.8. klo 13.00–16.00 **Tukkipäivä ja eräopas Harri Viitanen**
"Tukkipäivä" on mukana 1000 ihmistä, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
klo 15.00–17.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

Viikinsaari
PISPALA PÄIVÄ

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 32 • 4.–10.8.2014

TI 5.8. klo 19.00–20.00 **Viikinsaaren yleiset saunavuorot**
Sauna kello 19.00–20.00, ilmainen kello 20.00–21.00. Saunat 10 € ja 4 € (6–15-vuotiaiden lasten kanssa) ja saunat
klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

KE 6.8. klo 12.00–15.00 **Lasten ohjelmaa Viikinsaarella**
Aikuisille ja lapsille, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä
klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

TO 7.8. klo 12.30–15.00 **Päivätaussit Viikinsaaren lavalla, esiintymässä Saari Orkesteri**
klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

PE 8.8. klo 19.00–20.00 **Teatteri Viikinsaarella "Kunmia aaltoja ja laastareita"**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

LA 9.8. klo 12.00–17.00 **Lähiuokaa Pirkkaunalla – Maukkaita makuja ja tuoreita tuotteita**
Maukkaat ja tuoreat tuotteet, kukaan ei pidä, "Tule peikka Viikinsaaren viikiksi", joulupöytä

SU 10.8. klo 13.00–16.00 **Tukkipäivä ja eräopas Harri Viitanen esittää ja esittelee tukinottoa ja savottaan liittyviä tarinoita**
Isoit 39 € (suk., 37 € (suk., ja ryhmät, 19,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

Viikinsaari
PISPALA PÄIVÄ

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi



Viikinsaarella tapahtuu

Viikko 33 • 11.–17.8.2014

KE 13.8. klo 11.00–17.00 **Ylimääräinen reittiliikenne**

TO 14.8. klo 10.00–22.00 **Ylimääräinen reittiliikenne**
klo 12.30–15.00 **Päivätaussit Viikinsaaren lavalla, esiintymässä Rajja Törmälä**
klo 19.00 **Teatteri Viikinsaarella "Operettigaala"**
Isoit 49 € (suk., 47 € (suk., ja ryhmät, 24,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

PE 15.8. klo 12.00–22.00 **Ylimääräinen reittiliikenne**
klo 19.00 **Teatteri Viikinsaarella "Operettigaala"**
Isoit 49 € (suk., 47 € (suk., ja ryhmät, 24,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

LA 16.8. klo 11.00–18.00 **Ylimääräinen reittiliikenne**
klo 19.00 **Teatteri Viikinsaarella "Operettigaala"**
Isoit 49 € (suk., 47 € (suk., ja ryhmät, 24,50 € (suk. 14–11 v.) sisältäen luvaukset ja teatteriliput

Viikinsaari
PISPALA PÄIVÄ

puh. 010 422 5600 • info@hopealinja.fi • www.hopealinja.fi